



COORDINATION ENTRE SALLE ET CUISINE

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : Service & Management de Salle

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation : Maître d'Hôtel (Hôtellerie & Restauration)

Plan de la Vidéo (Storyline)



Indication Vidéo (Monteur) : Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Synchronisation", "Pass", et "Vocabulaire" apparaissent en surbrillance Or. Musique de fond rythmée, type horlogerie (tic-tac subtil).

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Deux mondes, une seule promesse
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Vocabulaire du Pass (Marche, Réclame, Envoi)
3. **Séquence 3** : L'Épicentre : Le rôle de "l'Aboyeur" (Annonceur)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - La Gestion du Timing (Le Pacing des tables)
5. **Séquence 5** : Le Système KDS et les Bons de Commande
6. **Séquence 6** : Gérer les Imprévus (Allergies de dernière minute, retards)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Boucle de Résolution d'un Plat Renvoyé
8. **Séquence 8** : Psychologie : Le Feu de la Cuisine vs le Calme de la Salle
9. **Séquence 9** : Le Briefing Croisé (L'alliance Chef / Maître d'Hôtel)
10. **Séquence 10** : L'Empathie Inter-Services (L'importance du Cross-Training)
11. **Séquence 11** : Le Debriefing à Froid (Régler les conflits après le service)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le plat renvoyé pour erreur de cuisson
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - La salle va trop vite (Désynchronisation)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le client qui ajoute un convive sans prévenir
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Maître du Temps)

Séquence 1: Deux Mondes, Une Promesse

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll (Écran splitté). À gauche, l'énergie bouillonnante, le feu et les cris d'une brigade de cuisine. À droite, le silence feutré, les sourires et la douceur de la salle.

Voix-off (Narration) :

"Le restaurant est un lieu de contrastes extrêmes. D'un côté, la cuisine : un environnement industriel, brûlant, sous pression de temps constante. De l'autre, la salle : un théâtre où règnent le calme, l'élégance et le confort absolu du client. La coordination entre ces deux mondes est le défi le plus complexe de notre métier. En tant que Maître d'Hôtel, vous êtes le pont qui relie ces deux univers. Si la communication casse, la cuisine produira à l'aveugle, la salle attendra dans l'angoisse, et le client subira les conséquences. La coordination ne s'improvise pas : elle repose sur un vocabulaire précis, un respect mutuel inébranlable, et une maîtrise absolue du timing. Votre mission est de transformer la sueur de la cuisine en un chef-d'œuvre de sérénité à table."

Les 3 Piliers de la Coordination :

- **Le Langage** : Utiliser des termes précis, concis et standards.
- **Le Rythme (Pacing)** : Synchroniser l'appétit du client avec le temps de cuisson du Chef.
- **L'Empathie** : La salle doit comprendre la cuisine, et vice-versa.

Séquence 2: Schéma - Le Vocabulaire du Pass

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un ticket de commande glissant sur un rail. Des mots s'affichent avec leur définition.

Voix-off (Narration) :

"La cuisine n'a pas le temps pour de longues phrases. Au passe-plat, on utilise un langage codé, presque militaire. Chaque mot déclenche une action précise."

Le Code Universel (À animer) :

"ÇA MARCHE"



Annonce de la commande. La cuisine démarre les cuissons longues et prépare la mise en place de la table entière.

"RÉCLAME" (Call Away)



Déclencheur. Le serveur signale que les clients ont fini l'entrée. La cuisine "envoie" le feu pour dresser le plat principal.

"ENLEVEZ" (Envoi)



Le plat est prêt. Le Chef pose l'assiette sur le pass. Le Runner ou le serveur doit l'emporter **immédiatement.**

Séquence 3: Le Rôle de l'Aboyeur

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur le passe-plat. D'un côté, les Chefs de Rang. De l'autre, toute la brigade. Au milieu, une seule voix : l'Aboyeur.

Voix-off (Narration) :

"Le chaos naît du bruit. Si 5 serveurs parlent à 5 cuisiniers en même temps, des erreurs sont inévitables. L'Aboyeur (l'Annonceur) est le seul canal vocal autorisé."

La Règle de la Voix Unique :

- **Qui annonce ?** En cuisine classique, c'est le Chef ou le Sous-Chef. Dans certaines organisations modernes, c'est le Maître d'Hôtel (côté salle) qui gère l'annonce et le ticket.
- **Le Processus :** Le bon s'imprime. L'aboyeur le lit à haute voix : "*Ça marche pour la 4 : 2 Saumons, 1 Filet Saignant, 1 Risotto.*" La brigade répond en chœur : "*Oui Chef !*" (Pour confirmer l'écoute).
- **La Discipline :** **Aucun serveur** n'a le droit d'adresser la parole directement à un cuisinier de partie (Saucier, Garde-manger) pendant le coup de feu. Toute communication passe par l'Aboyeur ou le Maître d'Hôtel. C'est la garantie de l'ordre.

Séquence 4: Schéma - La Gestion du Timing



Indication Vidéo (Visuel) : Un graphique animé montrant la coordination entre la vitesse de dégustation du client et le temps de cuisson de la cuisine.

Voix-off (Narration) :

"Le 'Pacing' (Le rythme) est la responsabilité de la salle. Le Maître d'Hôtel doit anticiper le temps de cuisson des plats pour lancer la 'Réclame' au bon moment."

La Synchronisation (À animer) :

Si la
"Réclame"
est trop
TARD

La viande est

préparée.

Le client n'a pas

fini son à

entrée. Le plat

restant sur la

table. Le serveur

repasse. Le

client attend

devant une

table vide

pendant 25

minutes.

Il faut donc

anticiper pour

lancer la

réclame au

bon moment.

Le timing

est crucial.

Un bon

Maître d'Hôtel

doit savoir

anticiper le

moment où le

client aura

fini son plat.

Séquence 5: Les Bons et le KDS



Indication Vidéo (Visuel) : Transition d'un vieux ticket papier illisible rempli de ratures, vers un écran tactile moderne en cuisine (KDS) avec des codes couleurs.

Voix-off (Narration) :

"Le bon de commande est un contrat. Il ne laisse aucune place à l'interprétation. Aujourd'hui, la technologie aide à fluidifier cette transmission."

La Précision Informatique :

- **Clarté Absolue :** Les modificateurs ("Sans sauce", "Cuisson Bleue", "Allergie Arachide") doivent être frappés dans le système (POS). Un Chef ne déchiffre pas des abréviations écrites à la main dans l'urgence.
- **Le KDS (Kitchen Display System) :** L'écran remplace le ticket. Il indique le temps écoulé depuis la commande. Si un bon passe au rouge (ex: 20 min d'attente), le Maître d'Hôtel le voit depuis la salle et peut intervenir.
- **La Séparation (Courses) :** Ne jamais tout envoyer en bloc. Le serveur tape "Entrées", puis "Suite (Plats)". Le Chef sait ainsi ce qu'il doit envoyer immédiatement et ce qu'il doit préparer pour plus tard.

Séquence 6: Gérer les Imprévus



Indication Vidéo (Visuel) : En salle, un client se ravise : "En fait, je préfère ma viande bien cuite." Le serveur se précipite discrètement vers le Maître d'Hôtel, qui va voir le Chef.

Voix-off (Narration) :

"Le plan parfait n'existe pas. Les clients changent d'avis, arrivent en retard, ou signalent une allergie à la dernière minute. C'est là que la coordination est mise à l'épreuve."

La Règle de l'Information Immédiate :

- **Ne jamais "Laisser couler"** : Si un client change d'avis après la commande, le serveur ne doit **jamais** attendre pour le dire. Il prévient le Maître d'Hôtel qui informe la cuisine à la seconde. Chaque minute compte pour arrêter une cuisson.
- **Le "Hold" (L'Attente)** : Si une table décide soudainement de sortir fumer une cigarette, le Maître d'Hôtel crie au pass : "*Chef, table 4 en 'Hold', ils sont sortis.*" Le Chef retire les assiettes du feu.
- **Le Ton** : Quand la salle annonce une mauvaise nouvelle (changement), on utilise un ton factuel et professionnel, sans jamais accuser le client (ex: "Le client est pénible"). La cuisine a besoin d'infos, pas d'émotions.

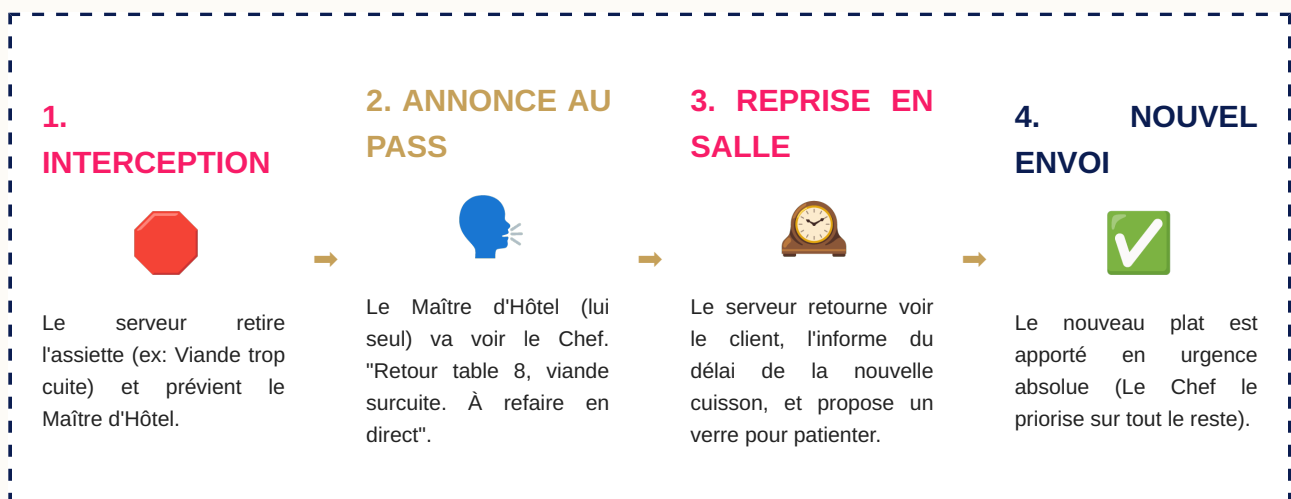
Séquence 7: Schéma - La Boucle de Résolution

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un flux de "Service Recovery". Une assiette repart en cuisine. Le schéma montre les étapes de communication.

Voix-off (Narration) :

"Le retour d'un plat en cuisine est le moment le plus critique. Il faut refaire l'assiette sans briser le rythme de la table entière."

Le Retour d'Assiette (À animer) :



Séquence 8: Psychologie Inter-Services



Indication Vidéo (Visuel) : Deux employés discutent après le service. Le Chef (en blanc) et le Maître d'Hôtel (en costume). Ils se serrent la main.

Voix-off (Narration) :

"Pourquoi la cuisine crie-t-elle ? Pourquoi la salle semble-t-elle parfois déconnectée ? Comprendre l'autre est la base de l'empathie."

Le Choc des Cultures :

- **Le Temps :** Pour un cuisinier, 5 minutes c'est très court (le temps de colorer un poisson). Pour un serveur face à un client impatient, 5 minutes c'est une éternité. Chacun doit comprendre la réalité temporelle de l'autre.
- **Le Cadre :** Le cuisinier travaille à 45 degrés, dans le bruit et la dangerosité (couteaux, feu). Le serveur doit rester frais, souriant, et ne montrer aucun stress au client.
- **La Règle du Maître d'Hôtel :** Il agit comme un amortisseur. Il ne transmet jamais le stress du client à la cuisine ("*Le client s'énerve !*" ne sert à rien), et ne ramène jamais l'agacement du Chef en salle. Il traduit les émotions en consignes claires.

Séquences 9 & 10: Briefing et Cross-Training



Indication Vidéo (Visuel) : Briefing de 11h30. La brigade de salle est alignée face au Chef Exécutif. Il leur fait goûter un nouveau plat.

L'Alliance Pré-Service (Le Briefing)

Le Maître d'Hôtel et le Chef animent le briefing conjointement. C'est l'union sacrée. Le Chef présente les plats. S'il dit : *"Ce soufflé ne doit pas attendre 30 secondes au pass"*, le Maître d'Hôtel sait qu'il devra affecter un runner dédié à cette table dès l'annonce du plat. Les deux leaders transmettent un message uni : **"Nous sommes une seule équipe."**

L'Empathie par la Pratique (Cross-Training)

L'incompréhension naît de l'ignorance. Dans les hôtels d'excellence, on pratique le "Cross-Training". Un jeune cuisinier va passer un service en salle habillé en "Runner", pour comprendre pourquoi il est difficile de se frayer un chemin entre les tables. Un jeune serveur va passer une soirée en cuisine au poste "Garniture" pour comprendre la pression des envois simultanés. Le respect mutuel s'acquiert par l'expérience.

Séquence 12: Étude de Cas 1 (L'Erreur de Cuisson)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Le client coupe sa viande. Elle est "Bien cuite" au lieu de "Saignante". Le serveur rapporte l'assiette au pass.

Cas Pratique N°1 : Le Retour d'Assiette

Le Problème : Erreur de cuisson. Le Chef de Partie s'énerve : *"Il a demandé bien cuit, c'est écrit sur le bon !"* Le serveur soutient que le client avait dit saignant.

L'Action du Maître d'Hôtel :

1. **Stopper le débat :** *"Chef, on ne regarde pas qui a tort maintenant. Le client a une assiette vide devant sa femme qui mange. Il me faut une viande saignante dans 4 minutes chrono."*
2. **Gérer la table :** Le Maître d'Hôtel va s'excuser personnellement. Il propose de ramener l'assiette de l'épouse au chaud pour qu'ils puissent manger ensemble, ou lui offre un verre de vin pour patienter.
3. **Le Debriefing (Après service) :** On ressort le bon. Si c'est le serveur qui s'est trompé en tapant, on corrige sa procédure. Si c'est la cuisine, on alerte le Chef. L'analyse se fait à froid.

Séquence 13: Étude de Cas 2 (La Désynchronisation)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 2". Sur le passe-plat, 15 assiettes chaudes s'accumulent. La lampe chauffante sèche les sauces. Les serveurs sont introuvables. Le Chef hurle : "Service !!!"

Cas Pratique N°2 : La Salle va trop vite

Le Problème : Les serveurs ont réclamé la suite de toutes leurs tables en même temps. La cuisine a tout "sorti", mais la salle, occupée à prendre d'autres commandes ou à débarrasser, n'a pas les bras pour emporter les assiettes.

L'Action du Maître d'Hôtel (Sauvetage) :

1. **Mobilisation Générale :** Le Maître d'Hôtel lâche tout (sauf urgence client). Il devient Runner. Il attrape tout membre du personnel disponible (Hôtesse, Sommelier) pour "vider le pass". La priorité absolue est de servir chaud.
2. **Régulation :** Il freine les Chefs de Rang. *"On stoppe les réclames pour les 10 prochaines minutes, laissez la cuisine souffler."*
3. **Correction :** Au briefing du lendemain, rappel strict sur la gestion du 'Pacing'. On ne réclame pas 5 tables en même temps, on lisse les demandes pour protéger la qualité du Chef.

Séquence 14: Étude de Cas 3 (L'Imprévu Client)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 3". Une table de 4 a déjà commandé. Les entrées sont lancées en cuisine. Soudain, un 5ème convive arrive à l'improviste et s'assoit à la table avec eux.

Cas Pratique N°3 : L'ajout de dernière minute

Le Problème : Le 5ème client veut manger la même entrée que les autres. Si on lui fait une entrée à part, la table sera décalée. La cuisine a déjà dressé les 4 premières assiettes.

L'Action du Maître d'Hôtel :

1. **Anticipation en Salle :** Le serveur rajoute vite un couvert et prend la commande du 5ème client instantanément.
2. **Diplomatie au Pass :** Le Maître d'Hôtel va voir le Chef. *"Chef, urgence absolue. La table 4 vient de passer à 5 couverts. Les 4 entrées sont sur le pass, il m'en faut une 5ème tout de suite, est-ce que tu peux l'envoyer en moins d'une minute ou on remet tout au frigo ?"*
3. **Résultat :** Le Chef, prévenu avec clarté et concision, fait l'effort de 'sortir' la 5ème assiette en urgence. Les clients sont servis ensemble. Sans le Maître d'Hôtel, le serveur aurait paniqué et la table aurait été ruinée.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation



Indication Vidéo (Visuel) : Affichage de la "Checklist du Maître du Temps". Défilement du texte vers le haut. Musique d'accomplissement (Corporate chic).

Grille d'Évaluation (Coordination Salle/Cuisine) :

- [] Je garantis l'utilisation d'un **vocabulaire précis** (Marche, Réclame, Envoi) pour éviter les erreurs d'interprétation.
- [] J'impose qu'un seul **Annonceur (Aboyeur)** communique avec la brigade de cuisine pendant le rush.
- [] Je contrôle le **Pacing (Rythme)** des tables pour lisser les commandes et protéger la qualité des cuissons.
- [] J'agis comme un **Filtre Émotionnel** : je ne transmets jamais la panique de la salle à la cuisine, et inversement.
- [] Je ne règle **aucun conflit pendant le service** ; je résous le problème pour le client, et je débriefe l'équipe à froid.

Le Mot de la Fin

Un restaurant, c'est deux cœurs qui doivent battre exactement au même rythme. La cuisine produit, la salle distribue, mais aucune des deux ne peut survivre sans l'autre. Le Maître d'Hôtel est le pacemaker de cette organisation. En instaurant une communication claire, des règles strictes sur le passe-plat, et un respect profond du travail du Chef, vous éliminez le stress inutile. Votre capacité à coordonner ces deux univers détermine directement la température de l'assiette, le sourire du serveur, et la fidélité du client. Soyez le diplomate qui unit les équipes autour d'un seul et même but : l'excellence.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation opérationnelle et managériale des Maîtres d'Hôtel.