



CONTRÔLE DES FACTURES ET ENCAISSEMENTS

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 "Rigueur", "Discrétion", et "Room Charge" apparaissent en surbrillance Or. Musique de fond évoquant la précision et la confiance (type horlogerie suisse).

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - La facturation, l'ultime point de contact
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Cycle de Facturation (De la saisie à l'encaissement)
3. **Séquence 3** : L'Édition de la Note (La vérification scrupuleuse avant présentation)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - L'Art de la Présentation de l'Addition
5. **Séquence 5** : Les Moyens de Paiement (Espèces, Cartes, Vouchers)
6. **Séquence 6** : Le "Room Charge" (Post to Room) et la vérification PMS
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Gestion des Voids (Annulations) et Rebates (Rabais)
8. **Séquence 8** : Le Split d'Addition (Diviser la note sans stresser le client)
9. **Séquence 9** : La Gestion des Pourboires (Tips) : Législation et transparence
10. **Séquence 10** : La Clôture de Caisse (Le Z-Report et le rapprochement)
11. **Séquence 11** : Le Rôle du Maître d'Hôtel (L'intégrité financière et le contrôle des fraudes)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le client qui conteste une bouteille de vin sur l'addition
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Le rejet de carte bancaire (Gérer l'embarras du client)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le "Room Charge" refusé (Nom et chambre ne correspondent pas)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (La Confiance Absolue)

Séquence 1: L'Ultime Point de Contact

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Le dîner s'est parfaitement déroulé. Les clients sourient. Le serveur apporte un élégant porte-addition en cuir. Le client l'ouvre, son visage se crispe. L'ambiance change brutalement.

Voix-off (Narration) :

"Le moment de payer l'addition est le point de friction le plus délicat de toute l'expérience client. Un repas extraordinaire, des vins sublimes, un service aux petits soins... tout cela peut être effacé de la mémoire du client en une seconde si sa facture comporte une erreur. Le client de luxe ne regarde pas toujours les prix, mais il déteste avoir l'impression d'être floué ou traité avec négligence. La facturation et l'encaissement ne sont pas de simples actes comptables : ce sont les derniers actes d'hospitalité avant le départ. En tant que Maître d'Hôtel, vous êtes le garant de l'exactitude financière. De la saisie parfaite des plats sur la caisse (POS) jusqu'au sourire de clôture lors du rendu de la carte bancaire, la rigueur doit être absolue, et la discrétion, totale."

Les 3 Impératifs de l'Encaissement :

- **L'Exactitude** : Zéro erreur de saisie, de prix ou de quantité.
- **La Fluidité** : Ne jamais faire attendre un client qui souhaite partir.
- **La Discrétion** : Ne jamais annoncer le montant à voix haute.

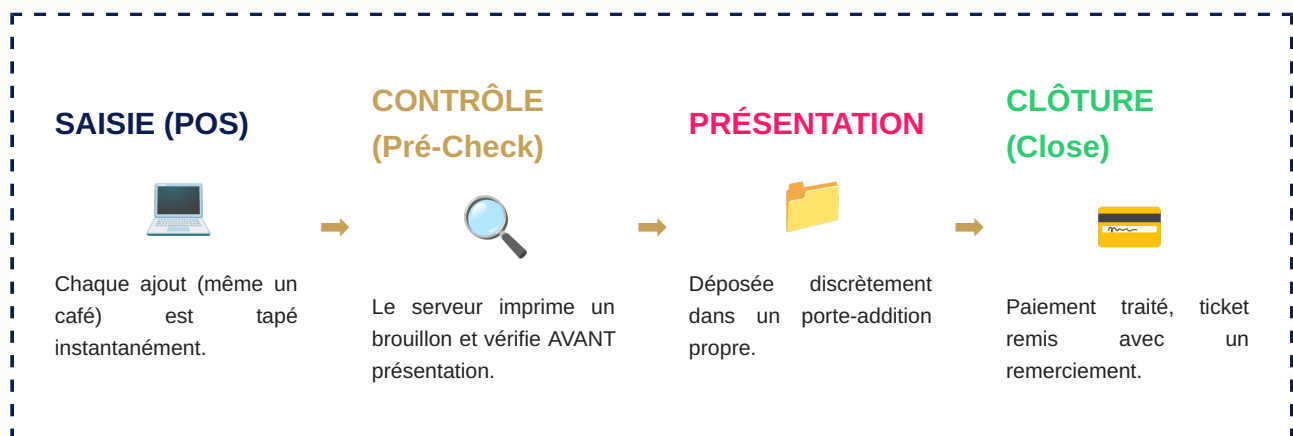
Séquence 2: Schéma - Le Cycle de Facturation

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un flux de données partant d'un carnet de commande vers un ordinateur central, puis vers le client.

Voix-off (Narration) :

"L'exactitude d'une facture ne se vérifie pas à la fin du repas, elle se construit tout au long du service."

Le Flux (À animer) :



Séquence 3: L'Édition et la Vérification



Indication Vidéo (Visuel) : Le serveur édite l'addition sur le terminal de caisse (Micros/Lightspeed). Il ne la met pas directement dans le porte-addition. Il pointe les lignes avec un stylo pour vérifier.

Voix-off (Narration) :

"L'erreur est humaine : un mauvais clic sur l'écran tactile, une bouteille d'eau frappée deux fois. La vérification visuelle est le filet de sécurité du Maître d'Hôtel."

Le "Pré-Check" Incontournable :

- **La Règle du 'Mental Check' :** Avant d'imprimer l'addition définitive, le Chef de Rang doit faire un balayage mental de la table : *"Ils ont pris 2 coupes, 2 menus dégustation, 1 bouteille de Chablis, 2 eaux, 2 cafés."* Il vérifie que le ticket correspond.
- **Le "Phantom Item" (Le fantôme) :** L'erreur classique est le plat commandé, refusé ou changé en cours de route (ex: le client a changé d'avis pour la viande), mais qui n'a pas été supprimé de l'ordinateur par le serveur.
- **Les Remises (Rebates) :** Si le Maître d'Hôtel a promis d'offrir un dessert suite à une attente, il doit s'assurer **personnellement** que la ligne a bien été déduite avant que le client ne voie la note. Rien n'est pire que de facturer ce qu'on a promis d'offrir.

Séquence 4: Schéma - L'Art de la Présentation

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation montrant les "Dos and Don'ts" (À faire / À ne pas faire) lors du dépôt de l'addition sur la table.

Voix-off (Narration) :

"Le moment de l'addition est intime. Dans l'hôtellerie de luxe, l'argent est invisible. La façon dont on dépose le cuir sur la table compte autant que son contenu."

Le Protocole de Présentation (À animer) :

À NE PAS FAIRE ❌

- Annoncer le montant à voix haute ("Ça fera 450 euros").
- Amener le terminal de paiement en même temps que la facture.
- Faire attendre le client plus de 2 minutes après sa demande.
- Placer l'addition au milieu de la table quand on sait qui est l'Hôte.

À FAIRE ✅

- Utiliser un porte-addition propre (pas taché de café).
- Le déposer fermée, discrètement, à la droite de celui qui a demandé l'addition (l'Hôte).
- S'éloigner immédiatement pour laisser le client vérifier en privé.

Séquence 5: Les Moyens de Paiement



Indication Vidéo (Visuel) : Gros plan sur le porte-addition. Le client y dépose une prestigieuse carte de crédit noire. Le serveur la récupère.

Voix-off (Narration) :

"Aujourd'hui, l'hôtellerie gère une multitude de canaux financiers. Le Maître d'Hôtel doit s'assurer que ses équipes maîtrisent toutes les méthodes sans hésitation."

Les Scénarios de Caisse :

- **La Carte Bancaire :** Ne **jamais** emporter la carte de crédit du client hors de sa vue (sauf protocole spécifique américain). Toujours apporter le TPE (Terminal de Paiement Électronique) à table, sur une petite assiette ou un plateau en argent.
- **Les Espèces (Cash) :** Si le client paie en espèces, le rendu de la monnaie doit être fait avec des billets impeccables et rangés. **Ne jamais supposer que la monnaie est le pourboire**, même s'il reste 5 euros. On rend toujours la monnaie complète, le client laissera ce qu'il souhaite.
- **Les Vouchers (Bons Cadeaux) :** Vérifier discrètement la date de validité et la valeur. Ne jamais discuter de la valeur du voucher devant les invités de l'Hôte.

Séquence 6: Le "Room Charge" (Post to Room)



Indication Vidéo (Visuel) : Un client signe simplement l'addition avec un stylo élégant. Il écrit son numéro de chambre et son nom. Le serveur sourit et le remercie.

Voix-off (Narration) :

"C'est le mode de paiement le plus courant en hôtellerie : transférer la facture du restaurant directement sur la note globale de la chambre du client."

Le Protocole de Sécurité (PMS) :

- **La Règle d'Identification** : Le client doit **obligatoirement** inscrire clairement son Numéro de Chambre, son Nom, et signer. Une signature illisible sans nom est un motif de rejet par la réception.
- **La Vérification Instantanée** : Avant que le client ne quitte le restaurant, le Chef de Rang ou la caissière **doit vérifier** sur le système hôtelier (PMS : Opera, Protel...) que le nom correspond bien au numéro de chambre inscrit.
- **Le Blocage de Crédit (No Post)** : Le système peut indiquer "No Post" (Le client n'a pas laissé d'empreinte bancaire à la réception). Le Maître d'Hôtel doit alors intervenir avec une extrême diplomatie pour demander un autre moyen de paiement.

Séquence 7: Schéma - Voids et Rebates

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation du terminal de caisse. Explication visuelle de la différence entre annuler un plat non préparé et offrir un plat raté.

Voix-off (Narration) :

"Pour la comptabilité de l'hôtel, une suppression sur l'ordinateur a des conséquences sur les stocks et les impôts. Le Maître d'Hôtel doit maîtriser ces fonctions."

Le Contrôle des Opérations (À animer) :

VOID (L'Annulation)



Utilisé pour une **erreur de frappe**. (Ex: Le serveur tape 2 cafés au lieu de 1). L'article n'a pas été produit par le bar/ cuisine. Cela supprime purement et simplement la ligne avant facturation.

VS

REBATE / COMP (L'Offert)



L'article a été produit et servi, mais il est offert (Ex: Geste commercial, repas du manager). Cela impacte le stock et réduit la marge. Doit être justifié par le Maître d'Hôtel.

Séquence 8: Le Split d'Addition (Diviser la Note)



Indication Vidéo (Visuel) : Une table de 6 personnes d'affaires demande l'addition. Ils sortent tous une carte de crédit différente. Le serveur ne panique pas, il prend sa tablette.

Voix-off (Narration) :

"Diviser une addition complexe devant des clients pressés est un exercice de haut vol. La panique du serveur crée un sentiment d'amateurisme."

La Maîtrise de la Division :

- **L'Anticipation (Split by Seat) :** Les systèmes de caisse modernes permettent d'attribuer chaque plat à un "Siège" dès la commande. Si la table demande des notes séparées, le serveur clique sur "Split by Seat" et la machine génère 6 notes parfaites instantanément.
- **La Division Égale (Split by Amount) :** "Nous divisons par 6". Le serveur doit utiliser le TPE pour diviser le montant exact, et apporter 6 tickets de carte bancaire avec l'addition originale.
- **La Règle de l'Élégance :** Le serveur ne doit jamais faire de calculs mentaux difficiles à haute voix, ni demander "Qui a pris le supplément truffe ?". Tout doit être réglé sur la machine, en silence.

Séquence 9: La Gestion des Pourboires (Tips)



Indication Vidéo (Visuel) : Un client ajoute 20€ sur le reçu de la carte de crédit dans la ligne "Tip". Le serveur l'enregistre dans le système.

Voix-off (Narration) :

"Le pourboire est la récompense ultime de l'excellence de votre équipe. Mais sa gestion financière et humaine demande une transparence absolue de la part du Maître d'Hôtel."

Transparence et Légalité :

- **Les Tips par Carte (Gratuity) :** De plus en plus de pourboires sont laissés par carte bancaire. Ils doivent être saisis dans le système (Micros/Opera) pour être tracés, déclarés par la comptabilité, et reversés sur les fiches de paie.
- **Le "Tronc" (Pool) vs Individuel :** Le Maître d'Hôtel est le garant du système de répartition. Si l'établissement fonctionne au "Tronc" (tous les pourboires mis en commun puis divisés au point), le Maître d'Hôtel veille à l'équité totale (Cuisiniers, Runners, Serveurs). Une gestion opaque des pourboires détruit la confiance d'une brigade en 48 heures.

Séquence 12: Étude de Cas 1 (L'Erreur sur la Note)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Le client appelle le Maître d'Hôtel :
"Excusez-moi, nous n'avons pas pris de bouteille d'eau pétillante, mais elle est facturée 12 euros."

Cas Pratique N°1 : Le Client conteste la facture

Le Problème : Un produit non consommé a été facturé. Le client se sent trompé, la confiance est rompue juste avant son départ.

L'Action du Maître d'Hôtel :

1. **La Croyance Absolue :** Le Maître d'Hôtel ne dit jamais *"Êtes-vous sûr ? Mon serveur l'a pourtant notée."* La règle est de croire le client sur un litige mineur. *"Vous avez tout à fait raison Monsieur, c'est une erreur de notre part."*
2. **L'Action Immédiate :** Il ne rature pas la facture au stylo (ce n'est pas professionnel). Il retourne à la caisse, fait un 'Void' de la bouteille d'eau, et réimprime une note parfaite.
3. **Le Retour Élégant :** *"Voici votre facture corrigée Monsieur. Je vous prie d'accepter nos excuses pour cette négligence, nous vous offrons les cafés."* L'incident est clos de manière positive.

Séquence 13: Étude de Cas 2 (Le Rejet de Carte)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 2". Le serveur insère la carte du client (un VIP invitant 3 personnes). L'écran du TPE affiche en rouge "PAIEMENT REFUSÉ".

Cas Pratique N°2 : Gérer l'Humiliation

Le Problème : Une carte refusée (plafond atteint, sécurité bancaire) est le moment le plus humiliant pour un client, surtout devant ses invités. La pire erreur serait d'annoncer *"Votre carte ne passe pas"* à voix haute.

L'Action du Maître d'Hôtel (Discrétion absolue) :

1. **L'Isolement :** Le Maître d'Hôtel (jamais le commis) retourne à la table. Il se penche à l'oreille de l'Hôte : *"Monsieur, excusez-moi de vous déranger, j'ai un petit souci avec la connexion de la machine, pourriez-vous m'accompagner un instant à la réception ?"*
2. **L'Explication en privé :** Loin des invités : *"Monsieur, votre banque semble bloquer la transaction par sécurité. Avez-vous une autre carte, ou souhaitez-vous les appeler ?"*

Résultat : Le client sauve la face devant ses invités. Sa gratitude envers la discrétion du Maître d'Hôtel sera immense.

Séquence 14: Étude de Cas 3 (Le Room Charge Refusé)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 3". Un client signe la note pour la Chambre 402 au nom de "Dupont". Le serveur tape sur Opera (le PMS de l'hôtel). La Chambre 402 est au nom de "Martin".

Cas Pratique N°3 : Le Conflit d'Identité

Le Problème : Il est strictement interdit (procédure financière de l'hôtel) de transférer une facture si le nom signé ne correspond pas au système. Le risque de fraude (quelqu'un paie sur la chambre d'un autre) est élevé.

L'Action du Maître d'Hôtel :

1. **La Vérification Discrète :** Avant d'interroger le client, le Maître d'Hôtel appelle la réception : *"Avez-vous un Monsieur Dupont enregistré comme accompagnant dans la 402 (Martin) ?"* Si oui, le problème est réglé.
2. **La Confrontation Diplomatie :** Si non, il retourne voir le client : *"Monsieur Dupont, par mesure de sécurité pour nos clients, notre système ne me permet pas de transférer cette facture car le titulaire principal enregistré est Monsieur Martin. Souhaitez-vous que je contacte la réception pour vous ajouter à la chambre, ou préférez-vous régler par carte ce soir ?"* La fraude potentielle est désamorcée professionnellement.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation



Indication Vidéo (Visuel) : Affichage de la "Checklist de la Confiance Financière". Défilement du texte vers le haut. Musique d'accomplissement, rassurante et professionnelle.

Grille d'Évaluation (Facturation & Encaissement) :

- [] Je forme mes équipes à la vérification systématique (**Pré-Check**) avant l'impression de l'addition.
- [] J'impose le silence absolu sur le montant et je dépose l'addition dans un **porte-addition propre** à la droite de l'hôte.
- [] Je maîtrise les procédures de vérification PMS pour le **"Room Charge" (Post to Room)** afin d'éviter la fraude.
- [] Je gère les rejets de carte bancaire avec une **discrétion totale** pour protéger l'ego du client.
- [] Je garantis une **transparence absolue** dans l'enregistrement et la répartition des pourboires de la brigade.

Le Mot de la Fin

L'encaissement est la dernière ligne droite de votre prestation. Un Maître d'Hôtel exceptionnel ne se contente pas d'être un bon technicien de la gastronomie ; il est aussi l'homme de confiance de la Direction Financière. En instaurant une rigueur implacable sur la saisie, une délicatesse extrême dans la présentation de l'addition, et une transparence totale sur les pourboires, vous protégez les revenus de l'hôtel tout en clôturant l'expérience client sur une note de professionnalisme absolu. Le luxe, c'est quand l'acte de payer devient un détail invisible et sans effort.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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