

FORMATION SUR LES TECHNIQUES HÔTELIÈRES : « CAS D'UN SERVICE DE SALLE »

AU SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE

Leçon 1 : LE RESTAURANT ET LE COMMIS SERVEUR

A. LE RESTAURANT

- 1) Définition d'un restaurant
- 2) Les services d'un restaurant

B. LE COMMIS SERVEUR

- 1) Définition
- 2) Le rôle
- 3) Les aptitudes

C. EXERCICES PRATIQUES

- 1) Exercices de présentation professionnelle
- 2) Simulation de situation d'accueil

Leçon 2 : LA SALLE

I. DEFINITION

II. LES ELEMENTS D'UNE SALLE

1. Le mobilier destiné à la clientèle
2. Le mobilier utilisé pour le service
3. Le matériel de la salle

III. L'ORGANISATION D'UNE SALLE + EXERCICES PRATIQUES

Leçon 3 : MISE EN PLACE

A. DEFINITION

B. MISE EN PLACE D'UNE SALLE

C. MISE EN PLACE D'UNE TABLE

1. Mise en place de table d'hôte
2. Mise en place à la carte

D. EXERCICES PRATIQUES

Leçon 4 : TECHNIQUES DE SERVICE ET PRISE DE COMMANDE

A) SERVICE D'UNE TABLE

- 1) Comment servir une table ?
- 2) Comment desservir une table ?

B) LES TYPES DE SERVICE A TABLE

- 1) Le service plat sur table
- 2) Le service à la française
- 3) Le service à la russe ou service au guéridon
- 4) Le service à l'assiette ou service à l'américaine
- 5) Le service à l'anglaise
- 6) Le service à l'assiette clochée

C) PRISE DE COMMANDE

D) EXERCICES PRATIQUES

Leçon 5 : GESTION DES INCIDENTS EN SALLE

A) GESTION DES PLAINTES

B) REACTIONS DU SERVEUR

C) EXERCICES PRATIQUES

Leçon 6 : GESTION DES PAIEMENTS ET CLÔTURE DU SERVICE

A) GESTION DES PAIEMENTS

B) CLÔTURE DU SERVICE

CONCLUSION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

Ce cours est conçu pour former les commis serveurs aux bases du service de salle. Il leur permettra d'acquérir les compétences nécessaires pour assurer un service professionnel et de qualité, tout en apprenant à interagir efficacement avec les clients.

Avant le début de chaque leçon, on se fixera les objectifs à atteindre afin d'en faciliter la compréhension.

Et chaque leçon allie théorie et pratique pour favoriser l'apprentissage et la mise en situation.

Leçon 1 : LE RESTAURANT ET LE COMMIS SERVEUR

Objectifs :

- ❖ Connaître le restaurant et ses démembrements
- ❖ Comprendre le rôle du commis serveur dans le cadre du service de salle
- ❖ Maîtriser les bases de la posture

A) LE RESTAURANT

1. Définition

On pourrait définir le restaurant comme un établissement commercial où l'on sert des repas et boissons contre paiement.

C'est un service très important et utile pour votre clientèle ; car se restaurer sur place est un atout pour l'hôtel et cela évite des problèmes d'intoxication aux clients qui devront aller manger dehors par manque de restaurant.

2. Les services d'un restaurant

Le restaurant est composé de :

- La salle : c'est le lieu où le client mange et boit après avoir passé sa commande
- La cuisine : c'est l'espace réservé à la préparation et à la cuisson des plats
- La pâtisserie : c'est le lieu prévu pour la fabrication des pains, viennoiseries, etc.....
- La plonge : c'est le coin destiné à la vaisselle
- L'économat : c'est le lieu où on garde les produits alimentaires et autres produits

Notre étude consistera à détailler un service très important du restaurant qui, s'il n'est pas pris au sérieux peut faire disparaître la clientèle : **la salle.**

B) LE COMMIS SERVEUR

1. Définition

Un commis de salle ou encore commis serveur est un employé des services de restauration dont la fonction est de placer, nettoyer et débarrasser les tables en vue de répondre aux exigences de l'établissement.

Un serveur par contre, il prépare la salle, assure le service des repas et la desserte des tables. Il présente le menu ou la carte, sert les boissons puis il fait les encaissements.

2. Le rôle

Le commis de restaurant, également appelé commis de salle, débute dans le métier du service en salle et effectue des tâches simples.

Sous la direction d'un chef de rang, il participe à la mise en place du service, au dressage des tables, au nettoyage des sols et à divers travaux de préparation.

Lors du service, il dispose le pain et le beurre, effectue le débarrassage et quelques tâches de service. Il fait les allers-retours entre la cuisine et la salle.

Lorsqu'il aura acquis un peu d'expérience, il pourra être autorisé à servir les clients ; mais pour l'instant, il se tient en retrait du service, observe, apprend et exécute des tâches simples.

A la fin du service, il participe au débarrassage des tables et au rangement de la salle.

Contrairement au commis serveur, le serveur prépare la salle ainsi que les tables ; il accueille les clients et les installe ; il prend leurs commandes et les sert ; il s'assure que les repas se passent bien ; il débarrasse, nettoie et encaisse le client puis dresse de nouveau la table pour les prochains clients.

3. Les aptitudes

Il s'agira dans cette partie d'énumérer les qualités du commis serveur, de donner son code vestimentaire et sa posture ainsi que l'attitude à avoir en face d'un client.

S'agissant des qualités, il doit :

- être motivé et s'investir dans l'apprentissage de son métier
- être discipliné, attentif et observateur
- être de bonne condition physique
- être rapide et efficace

Concernant son code vestimentaire, il doit avoir une apparence soignée et propre, portant une tenue toujours propre et repassée ; la tenue est fonction de l'établissement ; mais en général, c'est le pantalon noir et la chemise manche longue pour les hommes, le pantalon ou la jupe noire avec un chemisier manche longue pour les dames, et le nœud papillon pour tous.

La posture et l'attitude sont le sourire, la courtoisie et la politesse avec les clients.

NB : Ce sont les mêmes aptitudes que le serveur ou la serveuse.

C) EXERCICES PRATIQUES

1. Exercices de présentation professionnelle

- ❖ Apprendre à se tenir correctement en salle
- ❖ S'entraîner à se présenter aux clients

2. Simulation de situation d'accueil

Il s'agira de mettre en pratique les techniques d'accueil en fonction de différents types de clients (famille, couple, groupe).

Leçon 2 : LA SALLE

Objectifs :

- ❖ Connaître la salle, le rôle et l'importance de chaque matériel
- ❖ Apprendre à organiser une salle

Dans cette seconde partie, tout d'abord, nous définirons le mot « **salle** », ensuite nous donnerons les éléments qu'on doit retrouver dans cette salle aménagée spécialement pour accueillir les clients qui désirent se restaurer ou étancher leur soif ; enfin, nous verrons l'organisation de la salle.

I. DEFINITION

C'est la pièce principale où les clients sont reçus. Elle doit avoir un accès facile ; elle doit être très spacieuse et bien aérée par une ventilation efficace qui ne laisse subsister aucune odeur désagréable.

L'éclairage du jour comme de nuit doit créer une ambiance paisible et gaie.

La décoration doit être conçue de façon à créer une atmosphère accueillante.

(Voir schéma explicatif / page annexe)

II. LES ELEMENTS D'UNE SALLE

La salle de restaurant est constituée de plusieurs éléments (mobilier et matériel) destinés à l'aménagement et à l'opérationnalité de celle-ci.

Une partie est destinée aux clients, et l'autre est choisie en fonction du service à effectuer.

1. Le mobilier destiné à la clientèle

Il s'agit des tables et des chaises :

- **Les tables** : de formes diverses (rondes, carrées, rectangles, ovales), elles sont choisies en fonction de certaines données et de certains objectifs à atteindre.

La forme, les dimensions et la disposition des tables dans une salle varient selon les établissements et les types de prestations.

- **Les chaises** : selon la taille, la classe, le type de clientèle et le style recherché, les chaises peuvent être des sièges à dossier sans accoudoir utilisés en restauration rapide et de moyenne catégorie ; ça peut être des banquettes utilisées dans toutes les catégories d'établissements ; ou encore des fauteuils utilisés dans les établissements de haut de gamme.

2. Le mobilier utilisé pour le service

Ce sont entre autres :

- **La console** (voir schéma / page annexe) : c'est un meuble qui sert de rangement et de relais entre la cuisine et la table du client. La console permet de ranger tout le matériel nécessaire au service et permet au personnel de transiter lorsqu'il revient des offices avec du matériel ou des mets des clients, et après avoir débarrassé les tables des clients.
- **Le guéridon** (voir schéma / page annexe) : c'est une petite table montée sur roulette et comportant le plus souvent deux niveaux utilisés pour le service devant le client.
- **Le buffet** (voir schéma / page annexe) : c'est un meuble sur lequel on dispose des mets lors de certains repas.

On a aussi des véhicules de flambage, de tranche et bien d'autres tables roulantes.

3. Le matériel de la salle

C'est l'ensemble de tous les objets utilisés dans une salle de restaurant. Il est composé de la lingerie, l'argenterie, la vaisselle et la verrerie.

a) La lingerie

C'est l'ensemble du linge utilisé en salle ; ce sont :

- **Le molleton** : tissu moelleux et de couleur blanche fixé sur la table à l'aide de punaise ou cordon ;
- **La nappe** : en général de couleur blanche, elle doit être plus grande que la table et tombante jusqu'aux pieds de celle-ci ;
- **Le napperon** : petite nappe de couleur utilisée par mesure d'économie pour recouvrir les défauts de la nappe (tâches, trous, souillures,...) ; il participe à la décoration de la table et à l'éclat de la salle ;

- **La serviette de table** : elle est utilisée par le client ; elle doit être assortie à la nappe et de forme carrée pour permettre les pliages ;
- **Le linge** : c'est une grande serviette qui sert à transporter les plats. Il protège les manches du serveur des tâches éventuelles, de la chaleur des plats et assiettes, et à protéger le matériel propre. Le linge doit être toujours propre ;
- **Le tablier** : c'est un vêtement de protection utilisé par le serveur dans certains établissements ;
- **Les essuies** : ils servent à nettoyer la vaisselle, les couverts, les verres,...
- **La jupe** : elle est utilisée en général pour les occasions de réceptions pour couvrir le bas des tables d'honneur, les buffets, les bars,...

b) L'argenterie

C'est l'ensemble du matériel en métal argenté ou en acier inoxydable ; ce sont :

- **Les couverts** : on a les couverts de base (grands couteaux et fourchettes utilisés pour les mets principaux tels que la viande, la volaille ; la grande cuillère ou cuillère à soupe utilisée pour les sauces et soupes) ; et les couverts à entremets (couteau, fourchette et cuillère de taille moyenne utilisés pour les fromages, les fruits,...).

NB : On a également les couverts à poisson, à langouste, à huître, à escargots, à café, les louches, les écumeurs, les ciseaux à raisin...

- **Les plats de service** : leur forme dépend des mets que l'on y dresse. On a les plats ronds (pour les ragoûts, légumes), les plats longs (pour les poissons, omelettes), et les plats creux pour les sauces.

c) La vaisselle

Communément appelé assiette, la vaisselle doit être de couleur blanche en général afin de produire de l'effet sur le client ; elle peut être discrètement décorée et porter la marque du restaurant. Nous avons :

- **Les assiettes plates et assez grandes (24 cm)** : elles conviennent aux mets solides, chauds ou froids ;
- **Les assiettes plates et moyennes (21 cm)** : appelées aussi assiettes à entremets, elles sont utilisées pour les mets de petit volume (entrées, fromages,...) ;
- **Les assiettes plates et petites (19 cm)** : appelées aussi assiettes à desserts, elles sont utilisées pour le service des desserts ;
- **Les assiettes plates et plus petites (17 cm)** : appelées aussi assiettes à pains, elles sont plus petites que les assiettes à dessert et utilisées pour le pain et les toasts ;
- **Les assiettes creuses** : elles conviennent aux mets liquides chauds ou froids (sauces, potages, soupes) ;
- **Les tasses et sous tasses** : elles sont utilisées pour les boissons chaudes ou froides.

d) La verrerie

Pour la salle à manger, il existe différents types de verres : ceux utilisés au bar et ceux utilisés sur la table pendant la mise en place.

Concernant les verres de la table, nous avons :

- **Le verre à eau** : en général assorti au verre à vin mais de grande taille ;
- **Le verre à vin rouge et à vin blanc** : le verre à vin rouge est un peu plus grand que celui à vin blanc ;
- **La flûte à champagne** : elle est de taille mince et grande.

III. L'ORGANISATION D'UNE SALLE + EXERCICES PRATIQUES

Une salle se découpe généralement en « carré » et en « rang » :

- **Un rang** est composé de plusieurs tables. Le nombre de table varie selon le type d'établissements, le type de prestations et selon le travail en salle.
- **Un carré** se compose généralement de deux (02) rangs. A chaque rang, on affecte un chef appelé « **chef de rang** » qui est choisi parmi les serveurs en fonction de son expérience et d'autres critères.

EXERCICES PRATIQUES :

- ❖ nommer des chefs de rang pour organiser les brigades de la salle

Leçon 3 : LA MISE EN PLACE

Objectifs :

- ❖ Comprendre comment disposer une salle de restaurant pour le service
- ❖ Apprendre à dresser une table correctement pour les différents types de services (à la carte, banquet, événement)

A) DEFINITION

La mise en place, c'est l'action d'installer, de placer, d'agencer, de mettre quelque chose à une certaine place.

Dans une salle, on pourrait définir la mise en place comme l'ensemble des travaux préliminaires qui facilitent le service : napper et dresser les tables, remplir les ménagères, s'assurer de la propreté des lieux...

C'est une opération qui consiste aussi à donner une fière allure à la salle à manger, afin que le client soit à son aise en prenant son repas.

B) MISE EN PLACE D'UNE SALLE

Tout d'abord, il est important de savoir qu'une salle communément appelé restaurant par abus de langage, est une pièce dans laquelle sont disposées des tables et des chaises avec une harmonie en fonction de la capacité à accueillir la clientèle.

On a des salles qui ont des capacités d'accueil entre dix (10) et vingt cinq (25) clients ; il y en a d'autres qui vont jusqu'à cinquante (50) voire cent (100) personnes.

Dans tous les cas, le maître d'hôtel veillera à la bonne disposition des tables et chaises pour faciliter la circulation des personnes dans la salle.

Pour une meilleure mise en place, il faut faire la carcasse qui consiste à disposer les tables dans une surface donnée ; équilibrer les tables en appuyant sur les côtés pour vérifier qu'elles ne bougent pas. Si elles bougent, découper un bouchon ou utiliser une cal en bois pour ajuster afin qu'elles ne balancent plus.

C) MISE EN PLACE D'UNE TABLE

1) La mise en place de table d'hôte

- **Le molletonage** : il consiste à recouvrir la table d'un tissu épais appelé « **molleton** » qui permet d'assourdir le bruit de la vaisselle, d'absorber les gouttes, de protéger les nappes de l'usure.
- **Le nappage** : il consiste à recouvrir la table d'une nappe ; veiller à ce qu'elle tombe jusqu'aux pieds des tables et soit à égale distance du sol.
- **La pose du napperon** : c'est une petite nappe qui joue un rôle important ; il est aussi posé à titre décoratif.
- **La pose de la serviette de table ou de l'assiette de présentation** : placer la serviette du client en face de la chaise à 1 cm du bord de la table. Cette serviette peut être aussi posée dans une assiette de décoration.
- **La disposition des couverts** : placés à 1 cm du bord de la table et parallèles à l'assiette, la grande fourchette est placée à gauche de l'assiette, les dents placées vers le haut ; le grand couteau est placé à droite, la lame vers l'assiette ; la grande cuillère (cuillère à soupe) est placée à droite du couteau, la face bombée placée contre la nappe.

Les petits couverts (couverts à entremets) sont placés, pour la fourchette, à côté de la grande fourchette ; pour le couteau, à côté du grand couteau (mais en l'absence de la cuillère à soupe).

Les couverts à desserts se posent en général vers le haut de l'assiette ou de la serviette de table. Le couteau posé vers le haut, le manche à droite, le tranchant vers l'assiette ; la fourchette proche de l'assiette, les pointes en l'air, le manche tourné vers la gauche. La cuillère est posée entre la fourchette et le couteau, le manche tourné vers la droite, la partie incurvée vers le haut.

- **La pose des verres** : les verres sont disposés par ordre de taille décroissante. Placer le verre à vin à 1 cm de la pointe du couteau et légèrement décalé vers la gauche ; puis le verre à eau à 1 cm du verre à vin légèrement décalé aussi vers la gauche. S'il y a du champagne, placer la flûte entre les verres à vin et à eau.
- **L'assiette à pain** : elle est placée à gauche de la fourchette à 1 cm du bord de la table ; on y pose un couteau à beurre parallèle à la fourchette, le tranchant tourné à l'intérieur de l'assiette.
- **Les autres accessoires** : il s'agit des ménagères (ce sont de petits bols dans lesquels on met le sel, le poivre, l'huile,...) et d'un pot de fleurs. Centrer pour une table ronde et rectangulaire, et sur le côté pour une table carrée à deux (02) couverts.

2) La mise en place à la carte

Elle dépend uniquement du choix qu'effectuera le client. Après le molletonage, le nappage, la pose du napperon et de la serviette de table tels qu'indiqués pour la table d'hôte, les opérations suivantes sont faites :

- **Les couverts** : seuls le couteau et la fourchette de base sont posés selon les règles précitées ; les autres couverts ne sont pas posés (entrée, fromage, dessert, café)
- **La verrerie** : seul le verre à eau est posé à la table du client
- **L'assiette à pain et les autres accessoires** : ils respectent les mêmes dispositions que celles de la table d'hôte.

D) EXERCICES PRATIQUES

- ❖ Dresser une table à la carte : apprendre à disposer les assiettes, couverts et verres selon un service à la carte
- ❖ Mise en place d'un banquet : maîtriser le dressage d'une grande table pour un événement spécial

Schémas explicatifs :

Leçon 4 : TECHNIQUES DE SERVICE ET PRISE DE COMMANDE

Objectifs :

- ❖ Apprendre à servir et à desservir une table
- ❖ Apprendre à prendre les commandes avec efficacité et précision
- ❖ Développer des compétences en conseil et vente pour guider les clients dans leur choix

A) SERVICE D'UNE TABLE

1. Comment servir à table?

a) Comment servir un client à table ?

En règle générale, le service se fait à la droite du client lorsque le plat est déjà dans l'assiette à servir.

b) Quel est l'ordre de service à table ?

L'hôtellerie étant de l'art, elle allie l'esthétique et la galanterie ; c'est pourquoi on commence toujours d'abord par servir les dames de la plus âgée à la moins âgée.

Ensuite, c'est autour des hommes. Enfin, lorsqu'il y a des enfants en âge de manger eux-mêmes (entre 5 et 12 ans), on les sert en premier.

2. Comment desservir une table ?

Le débarrassage à la table du client est une opération qui consiste à enlever par la droite du client, les ustensiles sales ou non utilisés de la table.

Voici les étapes du débarrassage :

- Se placer à la droite du client, les pieds joints ;
- Replacer les couverts de la première assiette vers la droite ; à l'aide de la main droite, retirer l'assiette et placer sur la main gauche entre le pouce et l'index ;
- Glisser le couteau sous la fourchette ;
- Enlever l'assiette du 2^e convive par la droite et la poser sur le pouce et l'auriculaire de la main gauche ;
- Récupérer le couteau et le glisser sous la fourchette de la 1^{ère} assiette ;
- A l'aide de la fourchette, balayer les déchets éventuels et la replacer ensuite sur le couteau de la 1^{ère} assiette ;
- Aller vers la 3^e assiette et continuer le débarrassage avec les mêmes principes ;
- S'il n'y a pas de fromage au menu, débarrasser par la gauche cette fois, les assiettes à pain selon la même technique ;
- A l'aide d'une rame-miette ou d'un linge et d'une assiette à entremets, faire les miettes ;
- Empiler les assiettes sur la console (s'il y en a) en attendant que le commis les emporte à la plonge.

NB : les assiettes débarrassées ou en train d'être débarrassées doivent se faire derrière le client ; il ne faut pas donner dos au client pendant le débarrassage ; ne pas passer la main devant le client ; pour les verres, tasses, bouteilles,... il faut toujours utiliser un plateau pour le débarrassage pendant ou après le service.

B) LES TYPES DE SERVICE A TABLE

Proposer un service de qualité est un pré requis pour assurer la satisfaction du client et garantir la pérennité de son activité de restauration.

A ce titre, le personnel en salle doit être formé à l'art de la table et aux différents types de services qui existent dans le monde de la restauration.

1. Le service « plat sur table »

Il consiste à placer le plat à la droite de chaque client avec les couverts de service tournés vers lui pour qu'il se serve seul. C'est une pratique du service en salle qui était particulièrement courante durant la première moitié du 20^è siècle, mais qui, aujourd'hui est surtout d'usage pour les tables hôtes et les gîtes qui souhaitent conserver cette tradition.

2. Le service à la française

Codifié au 17^è siècle, le service à la française désigne un service à table selon lequel le personnel de salle présente les plats directement aux convives, qui se servent eux-mêmes.

Le service à la française peut toutefois générer une gestion difficile si le client fait preuve de maladresse, et ce self-service peut impacter la qualité de la présentation du plat.

Selon ce type de service, les plats sont servis en plusieurs séquences :

- Les hors-d'œuvre, entrées et potages en premier ;
- Ensuite les viandes, les poissons, les salades et autres mets salés ;
- S'en suivent les légumes, entremets et fromages ;
- Enfin les fruits, desserts, cafés et/ou digestifs

3. Le service à la russe ou service au guéridon

Initié au 19^è siècle, le service à la russe aussi appelé le service au guéridon, permet de disposer les plats sur un guéridon lors du service, et de préparer chaque assiette devant les clients.

Ce service se fait du côté gauche du client (à l'exception du vin) et les assiettes sont ensuite desservies à droite.

4. Le service à l'assiette ou service à l'américaine

Avec ce service, les assiettes sont dressées en cuisine et amenées en salle par le serveur qui les place à la droite du client.

C'est le service le plus répandu dans le monde de l'hôtellerie-restauration. Il est apprécié par sa rapidité qui permet d'avoir une bonne rotation des tables et de faciliter le travail du personnel en salle tout en mettant en valeur la présentation des plats dans l'assiette.

5. Le service à l'anglaise

Il consiste à apporter les repas dans leurs plats, et de servir les clients par leur gauche dans les assiettes vides disposées préalablement.

Les serveurs et maîtres d'hôtels remplissent ainsi les assiettes une à une avec leurs ustensiles de service (pince plate, pince pelle, pince ronde, louche, cuillère de service,...).

Ce type de service est rapide mais peu utilisé dans la restauration moderne, même s'il arrive que les sauces soient servies à l'anglaise, indépendamment du plat.

6. Le service à l'assiette clochée

Tombé dans l'oubli dans la plupart des restaurants, le service à l'assiette clochée consiste à dresser les assiettes en cuisine puis à les mettre sous une cloche de métal.

Les assiettes sont ensuite portées en salle à la main ou sur un plateau, parfois sur un chariot de service avant d'être découvertes par le serveur ou le maître d'hôtel au moment de la dégustation.

C) PRISE DE COMMANDE

1) Définition

La prise de commande est une interaction entre le personnel de service et le client pendant laquelle s'établissent des échanges en vue de rédiger dans un ordre donné les désirs du client.

Ses désirs sont notés sur un bon de commande. Cette rédaction exige du serveur des règles à observer.

2) Règles de rédaction des bons

Avant de prendre la commande du client, on commence par remplir l'entête du bon de commande, c'est-à-dire : la date du jour, l'heure, le numéro de table, le nombre de couvert, son propre nom (chef de rang).

La rédaction du bon se fait en présence du client dans une attitude correcte. Elle doit être écrite correctement et lisiblement sans rature. Le commis ou le serveur ne doit pas s'appuyer sur la table, sur le mur ou sur la chaise. Il faut parler distinctement et avec précision sans élever la voix. Il ne faut donner des explications du menu qu'à la demande du client. Etre toujours souriant et aimable.

2.1 La commande des mets

- Ecrire les mets dans l'ordre du menu (dans le haut, les hors d'œuvre groupés et additionnés si plusieurs clients font le même choix, ensuite les mets de résistance)
- Inscrire le dessert sur une autre feuille de bon en mentionnant « **suite** » à l'emplacement du couvert
- Attribuer un numéro au client par ordre de préséance afin de se retrouver pendant le service
- Séparer les services et non les mets par un trait
- Préciser sur le bon les changements et les suppléments
- Signaler les degrés de cuisson des viandes rouges :
 - Cuisson en bleu (**BL**) : viande saisie en surface, crue à l'intérieur

- Saignant (**S**) : viande saisie et cuite en surface, intérieur saignant
- Cuisson à point (**AP**) : viande saisie, cuite en surface, intérieur rosé
- Bien cuit (**BC**) : viande cuite, jus incolore

La rédaction de la commande d'un menu imposé à prix fixe est simplifiée au maximum. Après avoir rempli l'entête du bon, on inscrit le nombre de menus à servir.

2.2 La commande des boissons

A ce niveau, dans la rédaction, ne rien mentionner pour le nombre de couvert. Le plus important est la quantification et les indices de préséance en face du choix des clients.

D) LES ETAPES DU SERVICE

C'est l'ensemble des étapes de l'exécution d'un service de table. Cet ensemble suit un ordre chronologique du début jusqu'à la fin du repas :

- Accueillir le client à l'entrée du restaurant, rôle du maître d'hôtel et le conduire à sa table ;
- Accueillir les clients à la table, rôle du chef de rang en leur tirant les chaises et en les saluant ;
- Distribuer les cartes (apéritifs, vins et mets) ;
- Prendre la commande de l'apéritif ;
- Déposer l'original du bon de commande au bar et le second volet à la caisse ;
- Prendre l'apéritif et servir ;
- Servir le pain et le beurre ;
- Prendre la commande des mets (entrées puis mets de résistance sur le même bon) ;
- Prendre en même temps la commande des boissons (soda, bières, vins, eau) sur un autre bon ;
- Retirer les cartes des tables ;
- Déposer l'original des bons dans les services concernés, les seconds volets à la caisse, puis le 3^e bon de la cuisine reste avec le serveur pour suivre l'ordre de service et le choix de chaque client s'il y a plusieurs personnes sur la table ;
- Enlever le vin à la cave ;
- Débarrasser les verres à apéritif ;
- Présenter le vin à celui qui a commandé en le nommant ;
- Le déboucher et le faire déguster ; puis servir lorsqu'il s'agit d'un vin jeune ; laisser s'oxygéner s'il s'agit d'un vin de garde ; et laisser rafraîchir s'il s'agit d'un vin blanc ou rosé ;
- Servir l'eau ;
- Enlever les assiettes à décoration s'il y en a, et rectifier les couverts avant de servir l'entrée ;
- Enlever l'entrée et servir le client par la droite ;
- Vérifier toujours pain, eau, vin ;
- Débarrasser par la droite les assiettes et couverts ;

- Rectifier les couverts avant de servir la suite (mets de résistance) ;
- Enlever la suite et servir en respectant toujours l'ordre de préséance ;
- Vérifier toujours pain, eau, vin ;
- Débarrasser les mets de résistance (assiettes et couverts principaux) lorsqu'il existe du fromage au menu. Dans le cas contraire, on débarrasse aussi l'assiette à pain, le panier à pain, les ménages et le beurre ;
- Faire les miettes à l'aide d'une rame-miette ou du lитеau et une assiette entremets ;
- Présenter la carte du dessert et prendre la commande avec la boisson chaude ou le digestif ;
- Débarrasser la console ;
- Rectifier les couverts pour le dessert ;
- Enlever les desserts et servir ainsi que les boissons chaudes et/ou digestifs ;
- Enlever les verres à vin ;
- Débarrasser les assiettes à dessert ;
- Arrêter l'addition du client s'il désire et la lui apporter sur une assiette ou dans un coffret prévu à cet effet ;
- S'isoler du client par discrétion ;
- Amener l'argent et la facture à la caisse ;
- Revenir vers le client avec la monnaie éventuelle plus la facture
- Aider le client à se lever en tirant la chaise et lui dire au revoir en lui ouvrant la porte.

NB : le commis serveur peut exécuter certaines tâches avec l'accord de son chef de rang ou du maître d'hôtel.

E) LES REGLES DE SERVICE

Pour effectuer un bon service, qu'on soit maître d'hôtel, chef de rang, serveur ou commis serveur, il faut respecter ces règles dont la liste n'est pas exhaustive :

- Etudier le menu avant le service ainsi que la composition des mets ;
- Ne déposer aucun objet sur la table sans l'avoir au préalable nettoyé ;
- Travailler en silence (éviter les bavardages inutiles et les discussions) ;
- Rester dans son rang ;
- Respecter l'ordre de préséance ;
- Eviter de se pencher sur les mets en servant ;
- Ne pas donner le dos au client pendant le service ou le débarrassage ;
- Ne jamais passer la main devant le client ;
- Rectifier toujours la mise en place avant un service ;
- Ne jamais aller à l'office les mains libres ;
- Ne jamais s'accouder à une console ou à un mur ;
- Ne jamais porter la main au visage ou à la chevelure ;
- Ne jamais essuyer le visage à l'aide du lитеau ;
- Ne rien toucher de comestible avec les doigts ;
- Ne jamais s'asseoir en présence du client ;

- Faire preuve de discrétion et de politesse en toutes circonstances ;
- Faire preuve de savoir vivre ;
- Avoir une tenue vestimentaire et corporelle irréprochables ;
- Chercher à éviter les bruits d'ouverture de portes, de pas sur le planché, de vaisselles et couverts que l'on dépose pour débarrasser ;
- Le débarrassage des verres et bouteilles se fait sur plateau ;
- Ne jamais mettre les doigts dans les verres mêmes sales ;
- Ne jamais empiler les verres.

F) EXERCICES PRATIQUES

- ❖ Simulation de prise de commande : prendre les commandes d'une table tout en répondant aux questions des clients sur le menu
- ❖ Exercice de vente : proposer des apéritifs, vins ou desserts supplémentaires après la commande principale

Schémas illustratifs :

Leçon 5 : GESTION DES INCIDENTS EN SALLE

Objectifs :

- ❖ Savoir réagir face à des incidents en salle (chutes, plaintes de client, erreur de commande)
- ❖ Apprendre à gérer les situations de stress de manière professionnelle

A) GESTION DES PLAINTES

- ❖ Les chutes en salle : il peut arriver que le personnel de salle fasse une chute imprévue soit seul soit avec le plat d'un client en main ou qu'il fasse tomber un verre ou une assiette ou un couvert ; il y a aussi le cas où il casse un verre ou une assiette.
- ❖ Les plaintes de client : un service mal fait, un plat mal servi, une erreur dans la commande peut provoquer des plaintes du client.

Comment réagir face à ce genre de situation ?

B) REACTIONS DU SERVEUR

La réaction la plus probable face à de telles situations est de s'excuser avec la manière qui va avec.

En fonction de la plainte, après avoir écouté le client, on s'excuse et on trouve les voies et moyens pour réparer son tort.

C) EXERCICES PRATIQUES

- ❖ **Simulation de gestion de plaintes** : s'entraîner à répondre à un client mécontent et trouver une solution appropriée
- ❖ **Gestion d'un incident de service** : réagir face à un incident en salle (assiette renversée, verre cassé)

Leçon 6 : GESTION DES PAIEMENTS ET CLÔTURE DU SERVICE

Objectifs :

- ❖ Apprendre à gérer les paiements en fin de service de manière efficace et professionnelle
- ❖ Savoir clôturer le service en salle (propreté, réorganisation)

A) GESTION DES PAIEMENTS

C) CLÔTURE DU SERVICE

D) EXERCICES PRATIQUES

CONCLUSION GENERALE