

TECHNOLOGIE RESTAURANT

*La Croix du Nord*

Objectifs :

C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupes*. Les procédures de prises de réservations***C1-1.2 Accueillir la clientèle***. Les méthodes d'accueil et de commercialisation**. La gestion de l'attente*

LA GESTION DES RESERVATIONS ET L'ACCUEIL DES CLIENTS

Depuis votre départ du restaurant « **Sud-ouest et compagnie** », établissement proposant une cuisine traditionnelle, du terroir, vous avez pris contact auprès d'une brasserie Lilloise « **La croix du Nord** » qui était à la recherche d'un chef de rang, jeune mais avec une petite expérience professionnelle.

Recruté depuis quelques semaines, vous prenez peu à peu vos marques au sein la brigade de restaurant en tant que chef de rang.

La journée s'annonce très chargée avec un nombre conséquent de réservations individuelles mais aussi l'arrivée d'un groupe de touristes pour midi.

Au cours de la matinée, consacrée à la mise en place de la salle, vous allez devoir gérer les éventuelles réservations au restaurant et leur implantation prévisionnelle dans la salle.

Soucieux d'améliorer l'accueil de ses clients, le directeur vous demande d'apporter votre expérience afin d'améliorer l'accueil des clients et parfois, la gestion de leur attente en début de service. En ce sens, vous serez amené à conseiller les autres membres du personnel.



TECHNOLOGIE RESTAURANT

J'ai besoin de savoir...

Quelles peuvent être les conséquences d'une mauvaise prise de réservation ?

En période de formation en entreprise, comment étaient gérées les réservations au restaurant ?

Donnez quelques étapes essentielles de l'accueil d'un client au restaurant



TECHNOLOGIE RESTAURANT

GERER LES RESERVATIONS INDIVIDUELLES

Vous êtes en train de mettre en place la carcasse de la salle de restaurant et commencez à dresser quelques tables quand plusieurs réservations prises par un des autres chefs de rang vient contrarier votre travail préparatoire.

Document 1 Livre des réservations de la Brasserie « La croix du Nord »

Date du jour			
SERVICE DU MIDI			
Heure	Noms	Couverts	Observations
12h00	SHMITT	2	
12h30	VALERIO	1	
12h30	ROBERT	2	Table au calme
12h00	FRENET	6	
12h45	PORGAS	2	Prévoir Champagne
12h00	JOURENE	3	
12h30	TREMOLINAS	4	Peu de temps
12h30	MENARD	5	

29 01 2013

13h00 M RODRIGUEZ

3 Couverts

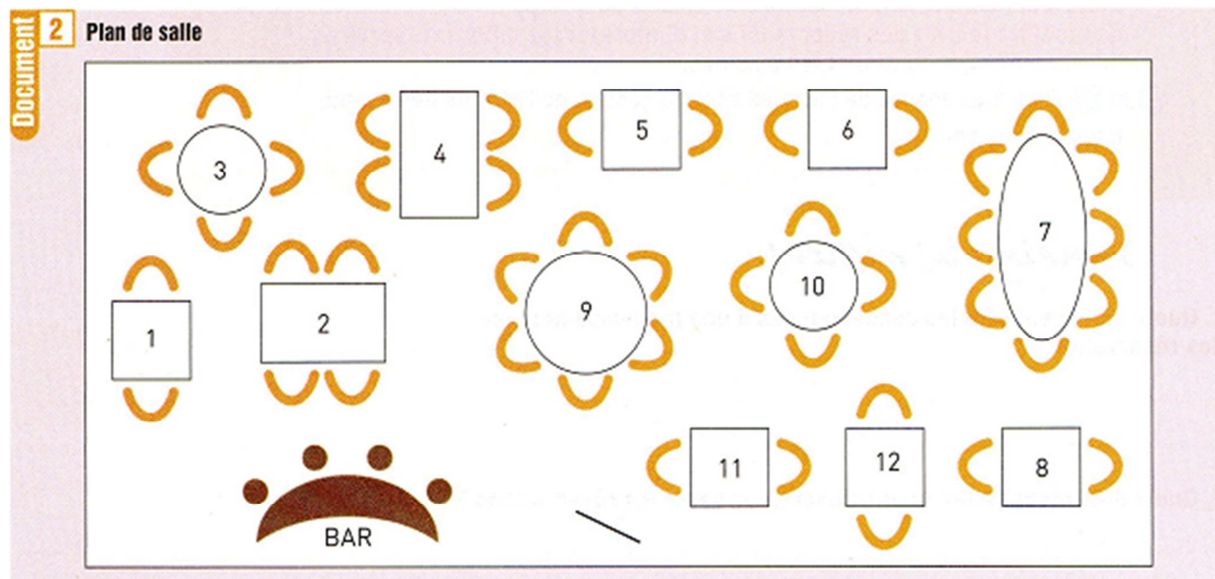
29 01 2013

12h15 M SIMON

2 Couverts

1. Complétez le document 1 en reportant les réservations de M RODRIGUEZ et de M SIMON notées ci-dessus.

TECHNOLOGIE RESTAURANT



2. En vous aidant du document 1, terminez le plan de salle document 2 en inscrivant pour chaque table le nom du client et le nombre de couverts.

Le téléphone sonne et un client demande s'il est possible de venir déjeuner à 13h15 pour 10 couverts. Un autre à 13h30 pour 4 couverts.

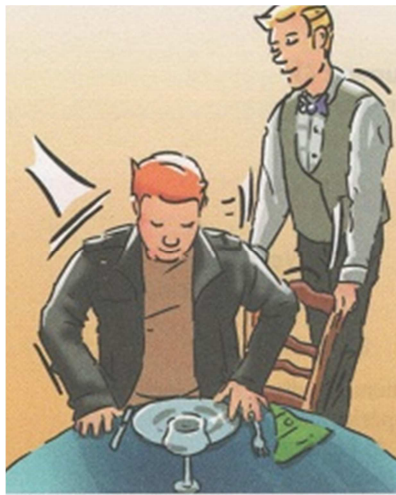
3. Pouvez-vous accepter ces réservations ?



TECHNOLOGIE RESTAURANT

ACCUEILLIR LA CLIENTELE

Comme convenu avec le directeur, vous allez prendre en charge régulièrement l'accueil de la clientèle. Afin d'être plus efficace auprès des autres employés et surtout de la clientèle, vous vous remémorez l'accueil particulièrement réussi de Monsieur Balzac il y a quelques jours.

4. Repositionnez dans l'ordre les étapes de l'accueil de M Balzac

Etape n°



Etape n°



Etape n°



Etape n°



Etape n°

TECHNOLOGIE RESTAURANT

Document 3 Questions à poser lors de l'accueil et intérêt

Question: Avez-vous réservé Monsieur?

- Intérêt:

Question:

- Intérêt: Guider le client vers la table qui lui a été réservée

Question:

- Intérêt: Vérifier la table correspond aux attentes du client (espace, vue, calme)

5. Complétez le tableau (document 3 ci-dessus) en précisant la question à poser au client et l'intérêt de le faire.

Présent à la réception hier soir, vous pensez également à l'accueil réservé à Madame Edouard lors du diner ainsi qu'à la réservation téléphonique à laquelle vous avez assisté au même moment.

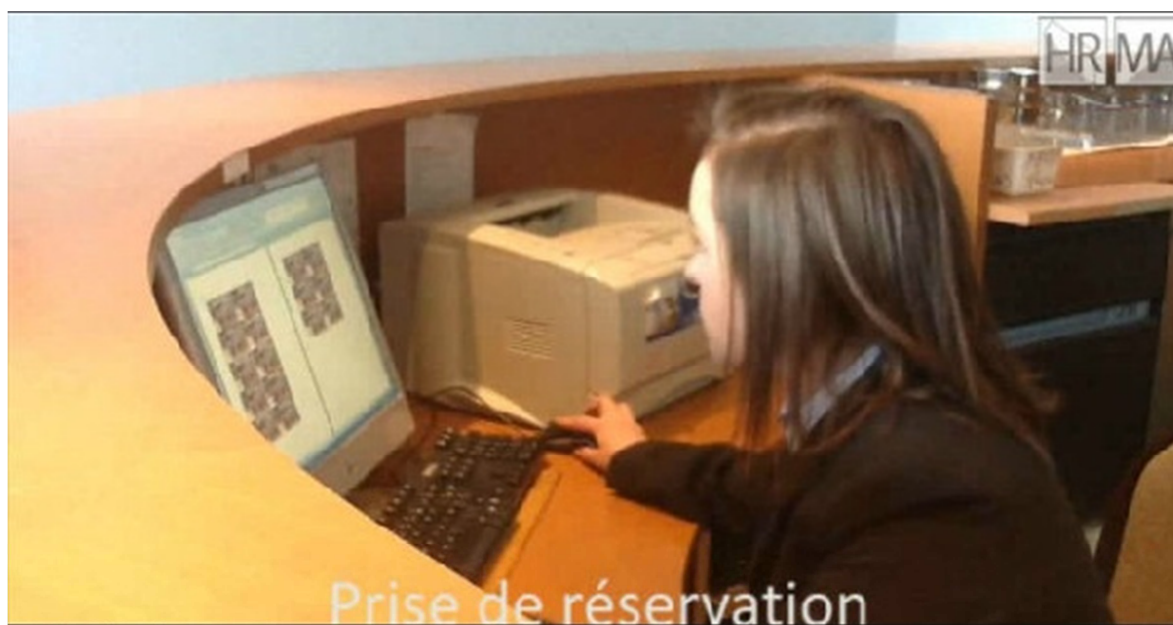
6. A l'aide du descriptif de l'accueil de Madame Edouard et du document 4 ci-dessous, remplir les deux tableaux d'analyse de situation (accueil et réservation téléphonique)

Situation d'accueil de Madame Edouard
Madame Edouard pénètre dans votre restaurant. Le chef de rang chargé de l'accueil en votre absence, semble concentré sur son plan de table. Il l'ignore.
Client : Bonjour Monsieur Le chef de rang ne répond pas Client, parlant fort : Bonjour Monsieur Le chef de rang, ne regardant pas le client : B'jour, vous avez réservé, c'est quel nom ? Client : Oui j'ai réservé au nom de Edouard Chef de rang : Ah oui, Madame. Je vous laisse vous installer à une table.
La cliente part s'installer seule à une table, prenant au passage une carte des mets laissée sur un guéridon

TECHNOLOGIE RESTAURANT

Analyse de la situation d'accueil de Madame Edouard		
L'accueil est-il satisfaisant ?	OUI	NON
JUSTIFICATION	CONVENABLE	A AMELIORER
AMABILITE		
DISPONIBILITE		
REGISTRE DE LANGUAGE ADAPTE		
EFFICACITE		
QUE RESSENT LE CLIENT FACE A CET ACCUEIL ?		

Document 4 Prise de réservation téléphonique au restaurant « La croix du Nord »



TECHNOLOGIE RESTAURANT

Analyse de la situation de réservation téléphonique (vidéo)		
L'accueil est-il satisfaisant ?	OUI	NON
JUSTIFICATION	CONVENABLE	A AMELIORER
AMABILITE		
VOLUME DE LA VOIX		
REGISTRE DE LANGUAGE ADAPTE		
EFFICACITE		
QUE RESENT LE CLIENT FACE A CET ACCUEIL ?		



GERER L'ATTENTE DES CLIENTS

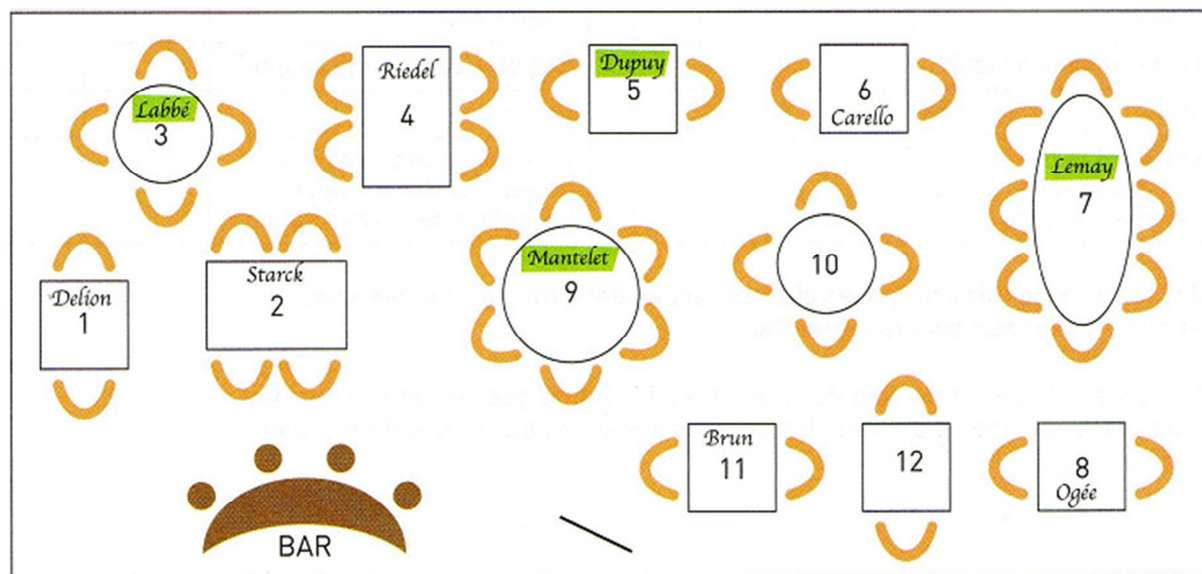
Le service de midi est particulièrement chargé et de nombreux clients, habitués ou non, se présentent à la réception de votre restaurant.

Document 5 Livre des réservations du restaurant « La croix du Nord »

MARDI 29 JANVIER 2013			
Heure	Noms	Couverts	Numéro Table
12h00	LABBE	6	3
12h00	LEMAY	3	7
12h15	DUPUY	2	5
12h15	MANTELET	4	9
12h15	BRUN	2	11
12h15	DELION	2	2
12h30	RIEDEL	4	4

TECHNOLOGIE RESTAURANT

12h30	STARCK	3	10
13h00	OGEE	2	8
13h30	CARELLO	2	6

Document 6 Plan de salle du 29 01 2013

7. En vous aidant des informations contenues dans les documents 5 et 6, trouvez une solution aux diverses situations qui se présentent. (le plan de salle devra être mis à jour)

Situation 1

Il est 12h15. Six clients sans réservation se présentent à la réception du restaurant.

• SOLUTION

Situation 2

Il est 12h30, les clients BRUN, DELION, RIEDEL ET STARCK sont installés. M et Mme FORTIN, clients habitués se présentent et veulent manger rapidement.

• SOLUTION

Situation 3

Il est 13h15. M LABBE prend son café. M CARELLO se présente en avance au restaurant.

• SOLUTION

TECHNOLOGIE RESTAURANT

**JE RETIENS****GERER LES RESERVATIONS INDIVIDUELLES**

Pour bien gérer l'occupation d'un restaurant, il est impératif de bien maîtriser les moyens de communication utilisés par le client pour réserver. Ils sont au nombre de 3 :

1 .

2 .

3 .

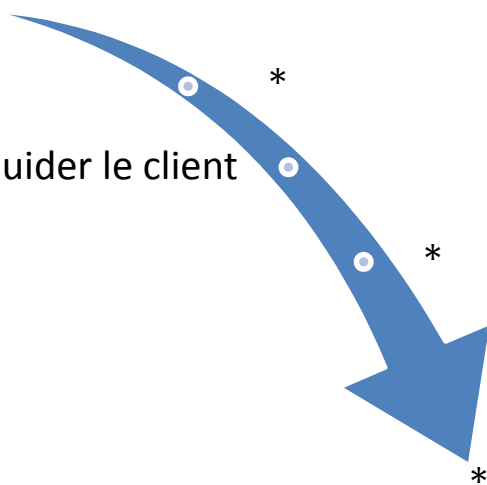
Afin d'être efficace pour gérer et installer au mieux ces clients, le personnel utilise deux documents professionnels

-
-

ACCUEILLIR LA CLIENTELE

* Saluer le client

* Guider le client



TECHNOLOGIE RESTAURANT

GERER L'ATTENTE DES CLIENTS DES SOLUTIONS ?

