

253 Fiches de Révision

BP Restaurant

Brevet Professionnel Arts du Service et
Commercialisation en Restauration

✓ Fiches de révision

✓ Fiches méthodologiques

✓ Tableaux et graphiques

✓ Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,4/5 selon l'Avis des Étudiants



bprestaurant.fr

Préambule

1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Clément** 🙌

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.bprestaurant.fr pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **BP Arts du Service et Commercialisation en Restauration** avec une moyenne de **14,35/20**.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Services & Santé** pour maîtriser toutes les notions.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h12 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du CAP.

3. Contenu du dossier Services & Santé :

1. **Vidéo 1 – Relation d'aide, communication professionnelle & posture avec le public (15 min)** : Clés pour adopter une posture professionnelle et bienveillante.
2. **Vidéo 2 – Hygiène, sécurité, risques professionnels & prévention des infections (14 min)** : Règles essentielles d'hygiène, de sécurité et de prévention.
3. **Vidéo 3 – Organisation du travail, planification et qualité du service rendu (12 min)** : Méthodes pour organiser les tâches et assurer un suivi fiable.
4. **Vidéo 4 – Accompagnement de la personne dans les actes de la vie quotidienne (15 min)** : Repères pour accompagner la personne au quotidien.
5. **Vidéo 5 – Contexte juridique, éthique et déontologique (16 min)** : Cadre de référence pour agir dans le respect du droit et de l'éthique.

➔ Découvrir

Table des matières

Expression et connaissance du monde	Aller
Chapitre 1 : Analyser des documents	Aller
Chapitre 2 : Écrire et argumenter	Aller
Chapitre 3 : Prendre la parole en public	Aller
Chapitre 4 : Relier culture et vécu pro	Aller
Langue vivante (anglais/allemand/italien/espagnol)	Aller
Chapitre 1 : Compréhension de documents	Aller
Chapitre 2 : Expression orale en continu	Aller
Chapitre 3 : Interaction avec un client	Aller
Conception de prestations et menus	Aller
Chapitre 1 : Analyser une demande client	Aller
Chapitre 2 : Produits responsables, circuits courts	Aller
Chapitre 3 : Menus et cartes (mentions obligatoires)	Aller
Chapitre 4 : Rendements, quantités, besoins	Aller
Chapitre 5 : Fiches techniques (office, cocktails)	Aller
Approvisionnements et stocks responsables	Aller
Chapitre 1 : Recenser les besoins	Aller
Chapitre 2 : Choisir des fournisseurs	Aller
Chapitre 3 : Passer des commandes	Aller
Chapitre 4 : Réception et contrôle des livraisons	Aller
Organisation du service et mise en place	Aller
Chapitre 1 : Entretien des locaux et matériels	Aller
Chapitre 2 : Lecture des réservations du jour	Aller
Chapitre 3 : Mise en place salle, bar, office	Aller
Chapitre 4 : Briefing et consignes d'équipe	Aller
Chapitre 5 : Contrôle final et rectifications	Aller
Arts de la table et mise en valeur	Aller
Chapitre 1 : Dressage des tables	Aller
Chapitre 2 : Décoration et ambiance	Aller
Chapitre 3 : Mise en valeur de buffets	Aller
Accueil, réservation et relation client	Aller
Chapitre 1 : Réservation téléphone et en ligne	Aller
Chapitre 2 : Accueil et installation	Aller
Chapitre 3 : Besoins spécifiques du client	Aller

Chapitre 4 : Gestion des réclamations	Aller
Chapitre 5 : Fidélisation et prise de congé	Aller
Vente et commercialisation	Aller
Chapitre 1 : Argumentaire mets et boissons	Aller
Chapitre 2 : Vente additionnelle	Aller
Chapitre 3 : Supports de vente accessibles	Aller
Chapitre 4 : Promotion et communication	Aller
Service en salle et coordination	Aller
Chapitre 1 : Prise de commande	Aller
Chapitre 2 : Suivi avec la cuisine	Aller
Chapitre 3 : Gestion des aléas de service	Aller
Boissons, cocktails et vins	Aller
Chapitre 1 : Cocktails shaker et blender	Aller
Chapitre 2 : Boissons chaudes et froides	Aller
Chapitre 3 : Service des vins (carafer, décanner)	Aller
Chapitre 4 : Accords mets et vins	Aller
Chapitre 5 : Mise en valeur au bar	Aller
Gestion commerciale et facturation	Aller
Chapitre 1 : Coût matière	Aller
Chapitre 2 : Calcul du prix de vente	Aller
Chapitre 3 : TVA, remises, facturation	Aller
Chapitre 4 : Encaissement et suivi des ventes	Aller
Qualité, hygiène, sécurité et développement durable	Aller
Chapitre 1 : Contrôles d'hygiène	Aller
Chapitre 2 : Sécurité et ergonomie au poste	Aller
Chapitre 3 : Réduction des déchets	Aller
Management d'équipe et communication interne	Aller
Chapitre 1 : Répartition des tâches	Aller
Chapitre 2 : Communication pendant le service	Aller
Chapitre 3 : Intégration d'un commis	Aller
Chapitre 4 : Infos produits (origine, allergènes)	Aller
Chapitre 5 : Analyse du travail et améliorations	Aller
Parcours professionnel et entrepreneuriat	Aller
Chapitre 1 : Bilan et objectifs de carrière	Aller
Chapitre 2 : CV et lettre de motivation	Aller
Chapitre 3 : Création ou reprise d'entreprise	Aller

Expression et connaissance du monde

Présentation de la matière :

Dans le BP Restaurant (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), session 2026, Expression et connaissance du monde mène à une **épreuve écrite ponctuelle** en fin de formation, **coefficient de 3, 3 h 00**. En établissement public habilité, l'évaluation peut être en **CCF intégral**.

Au programme: Lire un corpus, trier l'info, écrire clair, et argumenter avec des exemples liés au service. Un camarade a gagné 2 points en posant une introduction simple et une conclusion nette.

Conseil :

Mon conseil: 2 séances de 25 min par semaine. 1 séance sur l'**analyse de documents**, 1 séance sur l'écriture de 12 lignes. Le piège, c'est d'empiler des idées sans exemples.

Pour gagner du temps:

- Lire le sujet en 5 min
- Choisir 3 idées et 2 exemples
- Écrire un plan en 10 min

Avant l'épreuve, fais 2 sujets en **temps limité**, relis à voix basse, et corrige 3 fautes récurrentes.

Table des matières

Chapitre 1 : Analyser des documents	Aller
1. Identifier et comprendre les documents	Aller
2. Analyser, synthétiser et critiquer les informations	Aller
Chapitre 2 : Écrire et argumenter	Aller
1. Structurer ton texte	Aller
2. Argumenter efficacement	Aller
3. Adapter le registre et la forme	Aller
Chapitre 3 : Prendre la parole en public	Aller
1. Préparer ta prise de parole	Aller
2. Techniques de voix et posture	Aller
3. Gérer le stress et les imprévus	Aller
Chapitre 4 : Relier culture et vécu pro	Aller
1. Comprendre la culture professionnelle	Aller
2. Faire le lien entre ta culture personnelle et ton travail	Aller

3. Capitaliser sur ton vécu de stage [Aller](#)

Chapitre 1 : Analyser des documents

1. Identifier et comprendre les documents :

Objectif et public :

Tu dois savoir quel type de document tu as sous les yeux, pour qui il est destiné et pourquoi il a été rédigé, afin d'adapter ta lecture et ton usage en stage ou en examen.

Plan simple :

Commence par repérer le titre, la date, l'auteur et la nature du document, puis lis en diagonale avant une lecture attentive pour cerner les idées principales et les informations utiles.

Méthode de lecture :

Adopte une lecture en trois temps, c'est rapide et efficace en situation professionnelle.

- Survoler pour situer le document
- Lire pour repérer 6 à 10 idées clés
- Noter les informations pratiques à utiliser

Exemple d'analyse d'un menu :

Tu regardes d'abord le type de menu et la date, repères les plats signature, puis notes les ingrédients allergènes et les prix pour en faire une fiche rapide destinée au service.

Élément	Question à se poser
Menu du jour	Est-ce que les plats sont saisonniers et bien décrits pour le service ?
Fiche technique	Les quantités, températures et allergènes sont-ils précis pour la production ?
Procédure HACCP	Les contrôles sont-ils datés et traçables pour la sécurité alimentaire ?
Mail du manager	Quelle action immédiate est demandée et quelle est l'échéance ?

2. Analyser, synthétiser et critiquer les informations :

Étapes de travail :

Après la lecture, relève les idées clés, regroupe les informations similaires et hiérarchise ce qui est utile pour le service ou l'examen, puis prépare une synthèse claire.

Mini cas concret :

Contexte : Le restaurant reçoit un nouveau menu pour la saison, tu dois vérifier 8 fiches techniques en 2 jours et adapter le passage en production.

- Étape 1 : Repérer les ingrédients sensibles et quantités par fiche
- Étape 2 : Vérifier les températures de cuisson et les temps indiqués
- Étape 3 : Proposer 1 correction par fiche si nécessaire

Résultat : 8 fiches vérifiées, 3 corrections proposées, gain estimé de 15 minutes par service en moyenne.

Livrable attendu : Un dossier écrit de 8 fiches validées, annotées et datées, plus un résumé d'une page indiquant les modifications chiffrées.

Check-list terrain :

Utilise cette liste courte pour analyser rapidement tout document en cuisine ou en salle.

Action	Pourquoi	Temps estimé
Vérifier auteur et date	Savoir si le document est à jour	2 minutes
Relever 6 idées clés	Facilite la synthèse pour le service	10 minutes
Noter actions immédiates	Permet d'agir sans délai	3 minutes
Archiver et dater	Trace les modifications pour l'audit	2 minutes

Exemple d'application en stage :

J'avais 1 heure pour vérifier 5 fiches techniques avant le service du soir, j'ai noté 2 erreurs de dosage et j'ai évité un surcoût d'environ 30 euros pour la brigade.

Astuce pratique :

Garde une feuille A4 formatée avec les rubriques titre, date, auteur, idées clés et actions, tu gagneras 5 à 10 minutes par document pendant le rush.

Ce qu'il faut retenir

Pour analyser un document, commence par identifier sa nature, son **objectif et public**, puis repère titre, date, auteur et infos utiles. Applique une **lecture en trois temps** et transforme rapidement les données en actions.

- Survole pour situer, puis relève 6 à 10 idées clés et les infos pratiques (prix, allergènes, consignes, échéances).
- Regroupe et hiérarchise, puis produis une **synthèse claire** adaptée au service ou à l'examen.
- Contrôle la fiabilité : doc à jour (auteur/date), points critiques (températures, quantités, traçabilité HACCP), et propose une correction si besoin.

En stage, vise un livrable simple : fiches annotées et datées + un résumé d'une page. Avec une feuille A4 type (titre, date, auteur, idées clés, actions), tu gagnes du temps et tu sécurises la production.

Chapitre 2 : Écrire et argumenter

1. Structurer ton texte :

Objectif et public :

Commence par définir pourquoi tu écris et pour qui, client, chef, inspecteur, ou équipe. Cela te permet de choisir le ton et les informations essentielles en 1 à 2 minutes de réflexion rapide.

Plan simple :

Adopte un plan clair en 3 parties, introduction, développement en 3 points, conclusion. Ce plan tient une page ou 120 à 200 mots pour un message clair et rapide à lire.

Introduction et conclusion :

L'introduction doit annoncer l'objet en 1 à 2 phrases, la conclusion résumer l'action attendue en 1 phrase. Respecte le temps du lecteur, vise 20 à 40 mots pour l'intro.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour un rapport de stage, écris 3 parties: contexte, actions menées (3 actions chiffrées), résultats (ex. réduction du gaspillage de 12 %). Livrable: 1 page synthèse.

2. Argumenter efficacement :

Thèse et motifs :

Annonce clairement ta position en 1 phrase, puis propose 2 à 3 motifs, chacun expliqué en 1 ou 2 phrases. Les motifs doivent être pertinents pour ton public et liés au concret.

Preuves et exemples :

Soutiens chaque motif par une preuve: chiffre, témoignage, ou observation de terrain. Par exemple, cite 1 mesure, 1 ticket de caisse ou 1 enquête de satisfaction à l'appui.

Connecteurs logiques :

Utilise des mots de liaison pour guider le lecteur: d'abord, ensuite, par conséquent, cependant. Ils rendent l'argumentation lisible et logique en 1 lecture.

Catégorie	Exemples
Addition	et, de plus, en outre
Cause	car, parce que, en raison de
Conséquence	donc, par conséquent, ainsi
Opposition	mais, toutefois, cependant
Illustration	par exemple, notamment, comme

Exemple d'argumentation :

Pour convaincre le gérant d'augmenter la carte des desserts, annonce l'objectif, cite 2 ventes mensuelles actuelles, propose 1 nouvelle recette, estimer +8 % de CA sur le poste dessert.

3. Adapter le registre et la forme :

Courriel professionnel :

Sois court et poli, objet précis, 3 paragraphes maximum. Indique l'action attendue et un délai, par exemple réponse sous 24 heures. Vise 80 à 140 mots pour un courriel efficace.

Fiche, note ou compte rendu :

Pour une note interne, structure en points, ajoute date, auteur, et département. Donne 3 actions proposées et responsables nommés pour faciliter le suivi en stage.

Vérifier et relire :

Lis ton texte au moins 2 fois, cherche 1 faute par lecture et vérifie chiffres et noms. Demande à un collègue si possible, 1 relecture suffit souvent pour éviter 80 % des erreurs.

Exemple de cas concret : réponse à une réclamation client :

Contexte: client insatisfait d'un délai d'attente de 25 minutes et facture de 48 €, insatisfaction exprimée par téléphone. Étapes: reconnaissance du problème, excuse, proposition de compensation, suivi sous 24 heures. Résultat: client rassuré, note satisfaction remontée de 2 à 4 étoiles. Livrable attendu: courriel de 120 à 140 mots envoyé sous 24 heures, avec avoir de 10 € crédité sur la prochaine visite.

Action	À faire
Préparer l'objet	Formuler l'objet en 6 à 8 mots maximum
Structurer	Intro, 3 points, conclusion
Chiffrer	Inclure 1 à 2 chiffres pertinents
Relire	Faire 2 lectures, corriger fautes
Envoyer	Vérifier destinataire et délai d'envoi

Astuce terrain :

En stage, j'envoyais toujours le brouillon d'un message au tuteur, il l'améliorait en moins de 10 minutes et on évitait les erreurs bêtes, ça m'a sauvé plusieurs fois.

 **Ce qu'il faut retenir**

Pour écrire vite et juste, commence par définir **objectif et public**, puis applique un plan en 3 parties (intro, 3 points, conclusion) avec une intro courte et une conclusion orientée action.

- Argumente avec **thèse en une phrase**, puis 2 à 3 motifs concrets, chacun appuyé par **preuves chiffrées** ou exemples.
- Utilise des connecteurs logiques (d'abord, ensuite, donc, cependant) pour une lecture fluide.
- Adapte la forme : courriel pro court (objet précis, 3 paragraphes, délai), ou note structurée (date, auteur, responsables).
- Relis 2 fois, vérifie chiffres, noms, destinataire et demande une relecture si possible.

Ton message gagne en clarté si tu restes synthétique et orienté résultat. En stage, envoie un brouillon au tuteur pour corriger vite et éviter les erreurs.

Chapitre 3 : Prendre la parole en public

1. Préparer ta prise de parole :

Objectif et public :

Clarifie ton objectif et identifie ton public avant chaque intervention, clients, équipe ou jury. Cela t'aide à choisir le ton, le vocabulaire et la durée adaptés pour être compris et crédible.

Plan simple :

Prépare un plan en 3 parties, introduction, message central et conclusion. Limite-toi à 3 messages clés pour 3 à 5 minutes de prise de parole, c'est plus mémorisable.

Support et matériel :

Choisis des supports simples, une feuille A4 ou 3 slides maximum. Vérifie le matériel 10 minutes avant, branchement, son et éclairage pour éviter les problèmes techniques.

Exemple d'une prise de parole rapide :

Tu dois présenter le menu du jour en 2 minutes, prépare 3 points clés : plat, prix et suggestion d'accord boisson, puis répète ton pitch 5 fois.

2. Techniques de voix et posture :

Respiration et projection :

Apprends la respiration diaphragmatique pour avoir une voix stable et audible. Inspire 3 secondes, expire 4 secondes, pratique 5 minutes par jour avant un service important.

Posture et regard :

Tiens-toi droit mais détendu, répartis ton poids sur les deux pieds. Regarde ton interlocuteur 3 à 5 secondes par personne pour garder l'attention sans fixer.

Articulation et rythme :

Articule clairement, ralentis si tu es stressé, fais des pauses toutes les 6 à 12 mots pour laisser l'auditoire assimiler. Laisse le silence pour marquer un point.

Astuce de scène :

Avant ton briefing, répète 3 fois ton ouverture face à un miroir ou avec un collègue pour gagner 30 à 60 secondes de fluidité.

3. Gérer le stress et les imprévus :

Préparation mentale :

Visualise ta réussite 10 minutes avant, rappelle-toi ton message central et prépare 2 réponses aux objections probables. La préparation réduit l'anxiété de façon notable.

Gérer une question inattendue :

Écoute entièrement la question, répète-la en 3 mots si nécessaire, donne une réponse claire ou propose de revenir après 30 secondes de réflexion. Ne noie pas l'auditoire.

Retours et amélioration :

Demande un feedback court après ta prise de parole, 2 ou 3 points à améliorer. Note-les et répète les ajustements pendant 1 semaine pour intégrer les changements.

Exemple d'entraînement pour gérer le stress :

Pendant une matinée de stage, j'ai répété 10 briefings de 3 minutes, j'ai réduit mes hésitations de moitié et gagné la confiance de l'équipe.

Élément	Détails
Contexte	Briefing avant service pour 60 couverts, nécessité d'aligner équipe en 5 minutes pour réduire les erreurs.
Étapes	Préparer 3 messages clés, répéter 10 minutes, vérifier mise en place 15 minutes avant, distribuer la fiche de briefing.
Résultat	Réduction des erreurs de service de 30% et gain moyen de 10 minutes sur l'organisation des stations.
Livrable attendu	Fiche de briefing A4 d'une page avec 3 messages clés et plan de service, script oral de 150 à 200 mots.

Voici une petite check-list opérationnelle pour être efficace sur le terrain, à garder sur ton téléphone ou imprimée avant chaque service.

Élément	Action rapide
Objectif	Définis 1 phrase claire sur l'objectif de la prise de parole.
Durée	Annonce la durée, vise 2 à 5 minutes pour annonces clients, 5 à 10 minutes pour brief équipe.
Support	Prépare 1 feuille ou 3 slides max, vérifie le matériel 10 minutes avant.
Respiration	Respire 3/4 avant de commencer et fais une pause après chaque idée importante.
Vérification	Demande 1 retour rapide à la fin, note 2 améliorations à appliquer la prochaine fois.

 **Ce qu'il faut retenir**

Pour bien parler en public, prépare ton intervention autour de **objectif et public**, puis structure un message court, clair et mémorable. Soigne aussi ta voix, ta posture et anticipe les imprévus pour rester crédible.

- Construis un **plan en 3 parties** et limite-toi à 3 messages clés, avec un support simple (A4 ou 3 slides) et une vérification matériel 10 minutes avant.
- Stabilise ta voix avec la **respiration 3/4**, adopte une posture droite, et utilise des **pauses régulières** pour rythmer.
- Réduis le stress en visualisant, en préparant 2 réponses aux objections, et en demandant un **feedback court** après.

Répète ton ouverture plusieurs fois avant de te lancer. À chaque prise de parole, note 2 améliorations et applique-les la semaine suivante pour progresser vite.

Chapitre 4 : Relier culture et vécu pro

1. Comprendre la culture professionnelle :

Définition et enjeux :

La culture professionnelle, c'est l'ensemble des usages, règles et valeurs dans une brigade ou un établissement. Tu dois la repérer pour t'intégrer, éviter les faux pas et gagner en efficacité en service.

Pourquoi c'est utile ?

Reconnaître les codes te permet d'anticiper, d'améliorer la cohérence du service et de réduire les erreurs. Selon l'INSEE, le secteur de la restauration emploie près de 1,2 million de salariés, donc s'adapter est clé.

Astuce pratique :

Observe les 2 premiers jours, note 3 routines récurrentes, puis reproduis-les. Ça montre ta volonté et ça réduit le stress en salle.

2. Faire le lien entre ta culture personnelle et ton travail :

Identifier tes références culturelles :

Repère ce qui te définit culturellement, comme tes goûts régionaux ou tes habitudes familiales. Ces repères peuvent enrichir ton discours commercial et tes propositions au client.

Adapter sans trahir :

Propose des touches personnelles respectueuses des codes de l'entreprise, par exemple une anecdote sur un plat local, sans imposer ton style. L'objectif est d'ajouter de la valeur, pas de créer un conflit.

Exemple d'application :

Tu proposes 2 plats du terroir par semaine, après validation, et tu constates une hausse de ventes de 10% sur ces plats pendant 3 semaines.

Comportement culturel	Impact en service
Saluer de manière formelle	Renforce la confiance client, améliore l'image
Utiliser des expressions locales	Crée un lien rapide avec certains clients
Humour familier	À utiliser prudemment, peut plaire ou froisser

3. Capitaliser sur ton vécu de stage :

Tenir un carnet de bord :

Consacre 15 minutes après chaque service pour noter incidents, solutions et chiffres clés. En 1 mois, tu obtiendras 20 à 30 entrées utiles pour ton examen et ton CV.

Transformer ton vécu en argument pour l'examen :

Choisis 3 situations marquantes, décris les étapes, ton rôle et les résultats chiffrés. Ces exemples concrets sont très appréciés à l'oral et montrent ta capacité d'analyse.

Exemple d'étude de cas :

Contexte : service de 60 couverts un samedi soir avec 2 absents en brigade. Étapes : réorganisation des postes, priorisation des plats rapides, communication claire en salle. Résultat : délai moyen de service réduit de 20% et zéro réclamation. Livrable attendu : fiche de synthèse de 1 page avec chiffres et plan d'action.

Mini cas concret métier :

Contexte : petit restaurant de 35 couverts, objectif d'augmenter le ticket moyen en 1 mois. Étapes : audit des ventes sur 2 semaines, test d'un plat local mis en avant, formation courte de l'équipe de 30 minutes par service. Résultat : augmentation du ticket moyen de 8% en 4 semaines. Livrable : rapport de 2 pages avec tableau des ventes avant/après et recommandations.

Check-list opérationnelle :

Étape	Action concrète
Observation	Regarde 2 services pour repérer routines et codes
Notation	Prends 15 minutes par jour pour ton carnet de bord
Proposition	Teste 1 idée par semaine pour améliorer le service
Mesure	Compare les chiffres sur 2 à 4 semaines
Communication	Présente tes résultats en 5 minutes à ton tuteur

Astuce de terrain :

Quand tu présentes une amélioration, apporte toujours 2 chiffres et 1 proposition simple à mettre en place en 7 jours. Ça marche mieux qu'un long discours.

Ce qu'il faut retenir

Pour bien travailler, repère la **culture professionnelle** : usages, règles et valeurs. En comprenant les codes, tu t'intègres plus vite, tu anticipes et tu fais moins d'erreurs.

- Observe les 2 premiers jours, note 3 routines, puis applique-les sans forcer.

- Apporte ta touche perso en respectant les **codes de l'entreprise** (ex. anecdote ou plat local validé), sans imposer ton style.
- Tiens un **carnet de bord** 15 minutes après chaque service et garde des **résultats chiffrés** pour ton CV et l'oral.

Transforme ton vécu en 3 situations claires : contexte, actions, rôle, chiffres. Présente ensuite une amélioration simple, appuyée par 2 chiffres, à ton tuteur.

Langue vivante (anglais/allemand/italien/espagnol)

Présentation de la matière :

En BP Restaurant (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), la **Langue vivante** te mène à une épreuve **orale de 20 min**, avec un **coefficient de 3**. L'évaluation se fait en **CCF ou ponctuel** selon ton statut et ton établissement.

On attend un **niveau B1+**, tu dois parler en continu, interagir, et comprendre un document écrit. Un ami en apprentissage m'a dit qu'après 3 semaines de dialogues au restaurant, il a arrêté de bloquer sur les questions simples des clients.

Conseil :

Le piège: Traduire mot à mot. Vise plutôt des automatismes utiles en salle, accueil, réservation, allergènes, réclamations, encaissement. Je te conseille **10 min par jour** sur 5 jours, c'est plus efficace que 1 grosse séance.

Prépare une mini routine avant chaque CCF:

- Réciter 12 **phrases réflexes**
- Simuler 2 **situations client**
- Relire ton **vocabulaire du service**

Le jour J, parle lentement, fais des phrases courtes, et si tu ne sais pas, reformule la question pour gagner du temps sans te fermer. Tu peux vraiment gratter des points avec une interaction propre et calme.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension de documents	Aller
1. Identifier et comprendre le type de document	Aller
2. Extraire les informations utiles et reformuler	Aller
Chapitre 2 : Expression orale en continu	Aller
1. Préparer ta prise de parole	Aller
2. Gérer le rythme et la clarté	Aller
3. Évaluer ta performance et t'améliorer	Aller
Chapitre 3 : Interaction avec un client	Aller
1. Saluer et établir le premier contact	Aller
2. Gérer les demandes et prendre la commande	Aller
3. Gérer les réclamations et situations particulières	Aller

Chapitre 1 : Compréhension de documents

1. Identifier et comprendre le type de document :

Objectif :

Identifier la nature d'un document te permet de savoir quoi chercher, gagner du temps en épreuve et éviter les hors-sujet, surtout quand tu dois résumer ou répondre à des questions précises.

Plan simple :

Commence par lire le titre, repérer la date, l'auteur et le public visé, puis survole les parties en gras ou les images pour repérer les informations clés avant une lecture détaillée.

Exemple d'extrait :

"Could I take your order?" (Puis-je prendre votre commande?) Cette phrase indique un échange service/client, utile pour situer le registre et le vocabulaire à retenir dans un document professionnel.

Motifs et arguments :

Repérer l'intention de l'auteur t'aide à trier les informations utiles, par exemple informer, convaincre ou décrire, ce qui oriente ta reformulation ou ta réponse écrite en anglais.

2. Extraire les informations utiles et reformuler :

Étapes pratiques :

Lis une première fois pour l'idée générale, puis surligne 6 à 10 idées importantes, reformule avec tes mots et vérifie que chaque phrase résume clairement le point essentiel du passage.

Erreurs fréquentes :

Voici quelques erreurs typiques à éviter quand tu comprends et reformules en anglais, et leurs versions correctes en français pour t'aider à corriger rapidement.

- I have 20 years old. → Mauvais en anglais, correcte en français : J'ai 20 ans.
- She don't agree. → Mauvais en anglais, correcte en français : Elle n'est pas d'accord.
- We are agree. → Mauvais en anglais, correcte en français : Nous sommes d'accord.

Exemple de dialogue bilingue :

"Excuse me, is the table ready?" (Excusez-moi, la table est-elle prête?) — "Yes, follow me please." (Oui, suivez-moi s'il vous plaît?) Utilise ces phrases en stage pour gagner en fluidité.

Mini cas concret :

Contexte : réservation groupe de 12 personnes pour un dîner, arrivée prévue à 20h00, besoin de 2 serveurs. Étapes : préparer 3 tables, vérifier couvertage et menu en 30 minutes. Résultat : service prêt à 19h50.

Exemple de livrable :

Fiche d'accueil d'une page listant 12 couverts, 2 serveurs assignés, menu choisi, contraintes alimentaires, et horaire d'arrivée, remise au chef et à l'équipe 30 minutes avant le service.

Vocabulaire utile (anglais / français) :

English	Français
Could I take your order?	Puis-je prendre votre commande?
The bill, please	L'addition, s'il vous plaît
Is everything ok?	Tout va bien?
Any allergies?	Des allergies?
We recommend the daily special	Nous recommandons le plat du jour
Could you wait a moment?	Pouvez-vous patienter un instant?
I'll bring your drinks	Je vous apporte vos boissons
Are you ready to order?	Êtes-vous prêt à commander?

Prends ces phrases en notes et répète-les à voix haute pendant 10 minutes avant ton service, ça te donnera plus d'assurance lors des interactions réelles.

Check-list opérationnelle :

Élément	Question à se poser
Identifier le type de document	Est-ce un menu, un e-mail, un signalement ou une fiche technique?
Repérer auteur et date	L'information est-elle actuelle et fiable?
Surligner idées principales	Quelles sont les 6 à 10 idées à retenir?
Reformuler en 1 phrase	Peux-tu résumer l'essentiel en une phrase simple?

Astuce de stage : note les phrases clés en anglais sur une fiche de 5 lignes, tu gagneras 15 à 30 secondes par interaction client, trust me, ça change tout sur le terrain.

 **Ce qu'il faut retenir**

Pour comprendre un document, commence par **identifier le type de document** (titre, date, auteur, public), puis repère l'intention (informer, convaincre, décrire) afin d'éviter le hors-sujet. Ensuite, lis une fois pour l'idée générale, puis sélectionne 6 à 10 idées à garder et **reformule avec tes mots**.

- Survole gras, images et structure avant la lecture détaillée.
- Évite les erreurs fréquentes en anglais (ex. "I am 20", "She doesn't agree").
- Apprends des **phrases de service client** et répète-les 10 minutes avant le service.

En stage, prépare une fiche courte avec les infos clés (couverts, serveurs, horaires, contraintes) et remets-la à l'équipe à l'avance. Avec une **check-list rapide**, tu gagnes du temps et de l'assurance à chaque interaction.

Chapitre 2 : Expression orale en continu

1. Préparer ta prise de parole :

Objectif et public :

Avant de parler, définis ton objectif précis et ton public, client, jury ou collègues. Cela conditionne le ton, le vocabulaire et la durée de ta prise de parole, entre 1 et 5 minutes selon la situation.

Plan simple :

Utilise un plan en 3 parties : introduction, développement, conclusion. Chaque partie doit durer environ 20 à 40% du temps total. Un plan clair t'aide à rester cohérent et à éviter les hésitations.

Préparation du vocabulaire métier :

Liste 8 à 12 mots ou expressions utiles pour ta prestation, par exemple noms de plats, méthodes de service et formules de politesse. Répète-les à voix haute 5 fois pour faciliter la mémorisation.



Surligner les idées clés aide à la mémorisation et à la compréhension des informations essentielles

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

When presenting the menu, say "Today we recommend the seasonal salad." (Aujourd'hui, nous recommandons la salade de saison.) This gives un message clair au client et limite les hésitations.

2. Gérer le rythme et la clarté :

Articulation et intonation :

Parle lentement au début pour capter l'attention, puis ajuste le rythme selon l'intérêt du public. Une voix claire et dynamique facilite la compréhension en anglais ou en français.

Connecteurs et cohérence :

Utilise des connecteurs simples comme "first", "then", "finally" en anglais, ou "d'abord", "ensuite", "en conclusion" en français. Ils structurent ton discours et aident le jury à suivre tes idées.

Durée et repères temporels :

Repère-toi avec des marqueurs de temps toutes les 30 à 45 secondes pour vérifier que tu respectes les 2 ou 3 minutes demandées. Cela évite de terminer trop vite ou de dépasser ton temps.

Astuce pratique :

Enregistre-toi 2 fois pendant 3 minutes, écoute et note 3 points à améliorer. Cette méthode simple te donne un retour rapide et observable en 24 heures.

Exemple de dialogue :

"Good evening, may I present today's specials?" (Bonsoir, puis-je vous présenter les suggestions du jour ?) "Yes please, we'd like to hear them." (Oui s'il vous plaît, nous souhaitons les connaître.)

Phrase en anglais	Traduction en français
May I recommend our house specialty?	Puis-je recommander notre spécialité de la maison ?
This dish contains nuts and dairy.	Ce plat contient des fruits à coque et des produits laitiers.
Would you like still or sparkling water?	Souhaitez-vous de l'eau plate ou pétillante ?
I'll bring your order in about 10 minutes.	Je vous apporte votre commande dans environ 10 minutes.

3. Évaluer ta performance et t'améliorer :

Critères d'évaluation :

Évalue-toi sur trois critères : clarté du message, fluidité et maîtrise du vocabulaire technique. Donne-toi une note de 1 à 5 pour chaque critère après chaque simulation.

Retours en stage :

Demande au chef de rang ou au maître d'hôtel un retour concret après 1 à 3 services.
Note 2 points positifs et 2 points à améliorer pour chaque retour, puis applique-les lors du service suivant.

Exercices pratiques :

Entraîne-toi en binôme 3 fois par semaine avec des prises de parole de 2 minutes. Simule la présentation d'un plat, une réponse aux allergies, et la gestion d'une commande complexe.

Exemple d'exercice en stage :

One trainee presented the daily menu each day for 5 days, reducing hesitation time by 50% and increasing customer questions about dishes by 20%. (Un stagiaire a présenté le menu quotidien pendant 5 jours, réduisant le temps d'hésitation de 50% et augmentant de 20% les questions clients sur les plats.)

Mini cas concret :

Contexte :

Tu dois présenter en anglais et en français un menu dégustation de 4 plats lors d'une soirée de 40 clients dans un restaurant de 60 couverts.

Étapes :

- Rédiger un script de présentation de 3 minutes pour l'ensemble du menu.
- Répéter 4 fois avec un binôme et chronomètre.
- Collecter 1 retour du chef et 2 retours clients sur la clarté.

Résultat attendu :

Tu dois atteindre une fluidité permettant 0 à 2 hésitations majeures pendant la présentation et obtenir au moins 80% d'approbation client sur la clarté lors d'un sondage rapide de 20 personnes.

Livrable attendu :

Un script bilingue de 3 minutes, chronométré et annoté, plus un tableau de 20 retours clients chiffrés et un plan d'amélioration en 3 actions concrètes.

Checklist	Action
Script prêt	Écrire 3 minutes bilingues et relire 2 fois
Vocabulaire technique	Apprendre 10 termes clés et les prononcer
Chronométrage	Simuler 3 fois 3 minutes en conditions réelles
Retour	Obtenir 2 retours écrits en stage
Amélioration	Mettre en place 3 actions avant le prochain service

Exemple d'erreur fréquente :

Wrong: "I recommend the fish is good." (Incorrect: "Je recommande le poisson est bon.")

Correct: "I recommend the fish, it is fresh today." (Correct: "Je recommande le poisson, il est frais aujourd'hui.")

Astuce de terrain :

Pendant le service, garde une fiche de 6 phrases clés en anglais collée dans ta poche. Cela t'évite 80% des hésitations lorsqu'un client pose une question sur les plats.

Ce qu'il faut retenir

Pour réussir une expression orale en continu, prépare ton objectif et ton public, puis suis un **plan en 3 parties**. Sécurise ta prise de parole avec un **vocabulaire métier essentiel** (8 à 12 termes) et travaille la clarté grâce au rythme, à l'articulation et aux connecteurs.

- Définis durée (1 à 5 min) et repères toutes les 30 à 45 s pour tenir le temps.
- Répète tes mots clés à voix haute et enregistre-toi 2 fois pour noter 3 améliorations.
- Évalue-toi sur **clarté du message**, fluidité, vocabulaire (notes de 1 à 5) et demande des retours en stage.

Entraîne-toi en binôme, simule des situations (présenter un plat, allergies, commande complexe) et corrige tes phrases types. Avec un script chronométré et des retours concrets, tu réduis les hésitations et gagnes en assurance.

Chapitre 3 : Interaction avec un client

1. Saluer et établir le premier contact :

Objectif et ton :

L'objectif est de créer un contact chaleureux en anglais simple et clair, tu dois paraître professionnel mais accessible, sourire, regarder le client et parler lentement pour faciliter la compréhension. Je me rappelle qu'en stage, un sourire a désamorcé une situation tendue.

Formules et gestes :

Utilise des formules courtes en anglais et accompagne-les d'un geste, comme un geste vers la table, pour orienter le client, cela aide surtout si le client est débutant en langue.

Exemple d'accueil bilingue :

Server: "Good evening, welcome, table for two?" (Bonsoir, bienvenue, une table pour deux ?) Client: "Yes, please" (Oui, s'il vous plaît).

2. Gérer les demandes et prendre la commande :

Écoute active et reformulation :

Écoute le client en anglais, note les mots-clés et reformule la demande en anglais simple, cela évite les erreurs de commande et montre que tu prends au sérieux la demande.

Prise de commande claire :

Lis la commande à voix haute en anglais puis en français si besoin, confirme les quantités et les allergies, note l'heure, et remets une copie au chef si la commande est complexe.

Exemple de dialogue bilingue :

Server: "Are you ready to order?" (Êtes-vous prêt à commander ?) Client: "Can I have the fish without butter?" (Puis-je avoir le poisson sans beurre ?)

Anglais	Français
Good evening, welcome	Bonsoir, bienvenue
Table for how many?	Table pour combien?
Would you like a drink?	Souhaitez-vous une boisson?
Are you allergic to anything?	Êtes-vous allergique à quelque chose?
I recommend the fish	Je recommande le poisson
Today's specials are...	Les plats du jour sont...
Could I bring the check?	Puis-je apporter l'addition?

I'm sorry, let me fix that	Je suis désolé, laissez-moi arranger cela
Do you prefer still or sparkling?	Préférez-vous plate ou gazeuse?
Any dessert for you?	Un dessert pour vous?

Utilise ce tableau comme fiches mémoire pendant les services, imprime-le en A4 et garde 1 exemplaire en salle pour les stagiaires, cela réduit les hésitations et accélère le service.

Tâche	Indicateur
Saluer en anglais	Sourire, phrase claire
Vérifier allergies	Allergie notée et confirmée
Confirmer la commande	Lecture à voix haute
Noter modifications	Heure et détails notés
Informers la cuisine	Message envoyé, ticket modifié

3. Gérer les réclamations et situations particulières :

Gérer une réclamation :

Dès la réclamation, écoute sans interrompre, excuse-toi en anglais, propose une solution rapide, par exemple remplacer l'assiette en moins de 10 minutes ou offrir un dessert.

Adapter aux besoins particuliers :

Pour allergies ou demandes spécifiques, répète l'information en anglais et français, note la gravité et préviens la cuisine immédiatement en précisant l'élément à éviter.

Astuce :

Si tu n'es pas sûr d'un mot, utilise des synonymes simples en anglais ou montre l'élément sur le menu, cela évite les malentendus et rassure le client.

Exemple de cas concret :

Contexte: service de 40 couverts, un client signale une allergie au gluten. Étapes: accueil, plat remplacé en 7 minutes, communication écrite à la cuisine. Résultat: client satisfait 9/10. Livrable: fiche incident envoyée en 30 minutes.

Ce qu'il faut retenir

Pour bien interagir avec un client, vise un accueil chaleureux en anglais simple : sourire, regard, débit lent, et gestes pour guider. Ensuite, prends la commande avec **écoute active et reformulation** pour éviter les erreurs.

- Accueil : phrases courtes, geste vers la table, propose une boisson.
- Commande : relis à voix haute, confirme quantités et **allergies et restrictions**, note modifications et heure, préviens la cuisine.
- Réclamations : écoute sans couper, **excuse-toi et propose** une solution rapide (remplacement, geste commercial).
- En cas de doute : synonymes simples ou montre le menu.

Imprime une fiche mémo des phrases clés pour réduire les hésitations en service.
En restant clair, rapide et attentif, tu sécurises la commande et tu gardes un client satisfait.

Conception de prestations et menus

Présentation de la matière :

En **BP Restaurant** (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), la matière **Conception de prestations** et menus t'emmène vers l'épreuve « **Conception et organisation** de prestations de restauration », en **écrit**, avec un **coefficient 4** et une durée de **2 h 30** en examen final. En **CCF en fin** de formation, c'est aussi une situation écrite, la durée officielle n'est pas précisée.

Tu pars d'un contexte pro et d'un dossier (clientèle, saison, stocks, plans), puis tu construis une proposition cohérente, réaliste, vendable, en pensant aussi à l'alimentation durable.

- Proposition de menu et de carte
- Supports et fiches techniques
- Organisation et planification du service

J'ai vu un camarade gagner 3 points juste en rendant un menu plus logique, avec des intitulés clairs et des quantités crédibles, ça change tout le jour J.

Conseil :

Entraîne-toi comme à l'épreuve, 3 fois minimum, chrono 2 h 30. Je te conseille un découpage simple: 15 minutes pour analyser le contexte, 60 minutes pour bâtir le menu, 45 minutes pour l'organisation, puis 30 minutes de relecture.

Ton piège n°1, c'est l'incohérence, comme un menu d'hiver avec des produits hors saison. Ton piège n°2, c'est d'oublier les stocks et les moyens humains. Garde une mini check-list, et vérifie 2 fois la logique globale avant de rendre ta copie.

Table des matières

Chapitre 1 : Analyser une demande client	Aller
1. Écoute et collecte des informations	Aller
2. Proposition et vérification de faisabilité	Aller
Chapitre 2 : Produits responsables, circuits courts	Aller
1. Comprendre produits responsables	Aller
2. Intégrer circuits courts dans ta carte	Aller
3. Gérer et communiquer efficacement	Aller
Chapitre 3 : Menus et cartes (mentions obligatoires)	Aller
1. Mentions obligatoires sur la carte	Aller
2. Allergènes et informations sur les ingrédients	Aller
3. Origine, taxes et mentions complémentaires	Aller
Chapitre 4 : Rendements, quantités, besoins	Aller

1. Calculer les rendements et pertes	Aller
2. Estimer les quantités et établir la fiche de besoin	Aller
3. Ajuster les commandes et gérer les restes	Aller
Chapitre 5 : Fiches techniques (office, cocktails)	Aller
1. Construire une fiche technique office	Aller
2. Construire une fiche technique cocktail	Aller
3. Mise en place, contrôle et formation	Aller

Chapitre 1 : Analyser une demande client

1. Écoute et collecte des informations :

Écoute active :

Lors de la première prise de contact, écoute attentivement pendant 5 à 10 minutes, prends des notes claires, note le nombre de convives, la date, l'heure et le budget envisagé par le client.

Questions clés :

Pose des questions fermées et ouvertes pour clarifier les allergies, régimes, ambiance souhaitée, service à table ou buffet, et toute contrainte logistique comme accès ou horaires.

Priorités et contraintes :

Identifie l'importance du budget, du timing et de la qualité, puis classe ces éléments. Cela aide à proposer un menu réaliste et à estimer le coût par personne.

Exemple d'analyse rapide :

Un client appelle pour 30 personnes, budget 25 € par personne, demande végétarienne pour 5 convives et service à 20 h. Vérifie disponibilité et délai de préparation. En stage, j'ai oublié une allergie une fois et cela m'a servi de leçon.

Élément	Question à se poser	Délai conseillé
Nombre de convives	Combien de personnes seront présentes réellement	Confirmer 48 heures avant
Date et horaire	Quelle est la date et l'heure exacte du service	Réserver 7 jours avant pour gros événements
Budget par personne	Quel est le plafond par tête pour nourriture et service	Adapter le menu sous 48 heures
Régimes alimentaires	Y a-t-il des allergies ou régimes particuliers	Obtenir la liste 72 heures avant
Contraintes logistiques	Accès cuisine, matériel, temps de service	Vérifier sur place si possible

2. Proposition et vérification de faisabilité :

Élaboration rapide du menu :

Propose 2 à 3 options de menu adaptées au budget et aux régimes. Donne un menu entrée, plat, dessert et une alternative végétarienne ou sans allergènes pour sécurité et choix.

Devis et tarification :

Calcule le coût matière et la main d'œuvre, ajoute une marge de 30 à 40 pour cent selon le standing. Indique le prix total par personne et options additionnelles.

Validation et planification :

Vérifie disponibilité des produits, temps de préparation estimé et effectifs en cuisine. Confirme si le service peut tenir un service en 2 heures pour 50 couverts, ou si renfort est nécessaire.

Exemple de devis simple :

Pour 20 personnes, coût matière 150 €, main d'œuvre 90 €, marge 35 pour cent, prix facturé 340 €, soit 17 € par personne.

Élément	Détails chiffrés
Contexte	Réception entreprise, 45 personnes, budget 30 € par personne, repas assis à 19 h
Étapes	Contact initial 10 min, devis 24 h, validation client 48 h, test cuisine 1 jour avant
Résultat	Menu validé, commande fournisseurs 72 h avant, préparation sur 3 heures le jour J
Livrable attendu	Devis signé et bon de préparation chiffré à 1 350 € total, récapitulatif invité par personne

Ce qu'il faut retenir

Pour analyser une demande client, commence par une **écoute active structurée** (5 à 10 min) et collecte les infos indispensables pour cadrer le besoin.

- Clarifie convives, date/heure, budget, ambiance et type de service, avec **questions ouvertes et fermées**.
- Repère allergies, régimes et contraintes d'accès, puis hiérarchise **priorités et contraintes** (budget, timing, qualité).
- Propose 2 à 3 menus réalistes, dont une alternative végétarienne ou sans allergènes, et vérifie la faisabilité (produits, temps, équipe).
- Établis un devis: coûts matière + main d'œuvre + **marge 30 à 40 %**, prix par personne et options.

Confirme les infos clés avec des délais (ex: convives 48 h avant, régimes 72 h). Une validation claire et un planning précis sécurisent la commande et le service le jour J.

Chapitre 2 : Produits responsables, circuits courts

1. Comprendre produits responsables :

Objectif et public :

Ce point t'aide à repérer les produits éthiques et durables que tu peux proposer en salle. L'objectif est d'améliorer la qualité, l'image du restaurant et la fidélisation des clients locaux.

Critères à connaître :

Regarde la saisonnalité, l'empreinte transport, l'origine, les labels et le bien-être animal. Ces critères te permettent d'évaluer rapidement si un produit est responsable et pertinent pour ta carte.

Exemples de labels et sens :

Bio indique une agriculture sans pesticides de synthèse, label rouge valorise la qualité gustative, pêche durable signale une ressource gérée, et AOP protège une origine liée à un terroir précis.

Exemple d'étiquetage :

Un fromage AOP fabriqué à 25 km, issu d'une ferme bio, bénéficie d'un argument solide sur la carte, il respecte traçabilité et rassure 60 à 70 % des clients soucieux d'origine.

2. Intégrer circuits courts dans ta carte :

Plan simple :

Commence par cartographier 5 fournisseurs proches, hiérarchise produits stratégiques puis remplace progressivement 20 à 40 % des ingrédients par du local jugé pertinent par l'équipe.

Méthode d'achat et relation fournisseurs :

Privilégie commandes hebdomadaires ou bihebdomadaires pour 80 % des produits périssables, négocie petites quantités et visite la ferme au moins 1 fois par trimestre pour vérifier les pratiques.

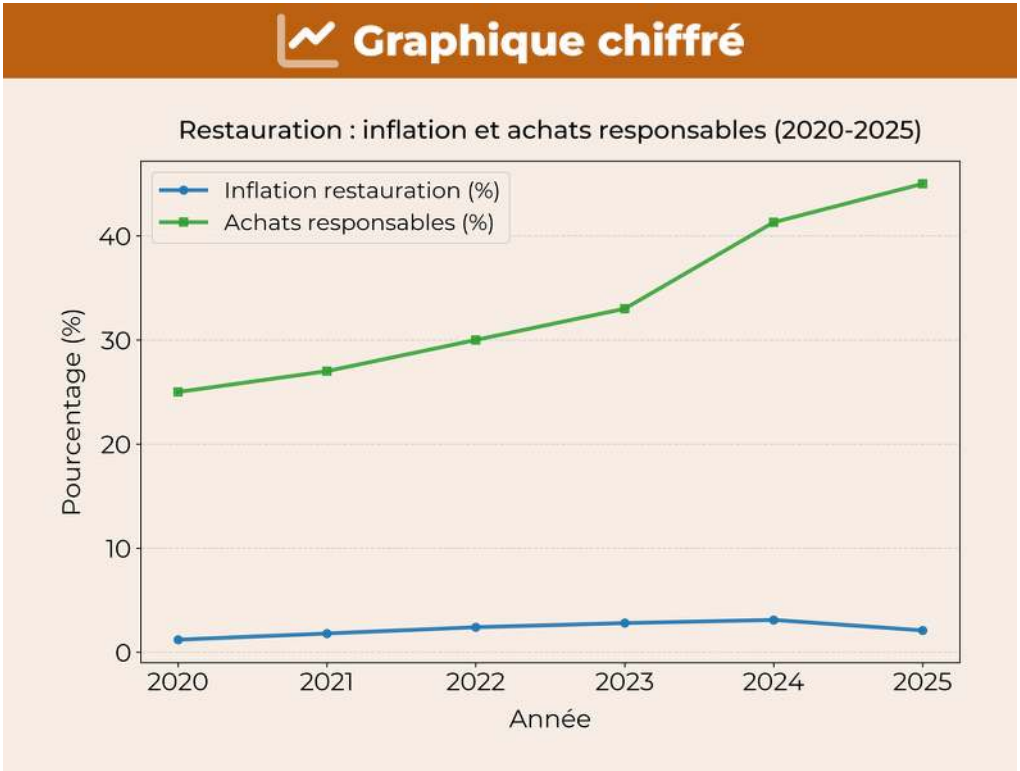
Objectifs chiffrés pour la carte :

Vise 30 à 50 % d'ingrédients locaux dans les entrées et plats sous 6 mois, réduis le gaspillage de 10 % grâce à des produits moins transformés et mieux adaptés aux préparations.

Mini cas concret :

Contexte : bistrot 40 couverts, budget matières 30 % du chiffre d'affaires. Étapes : recenser 6 producteurs à 0-50 km, tester 3 plats locaux pendant 4 semaines, ajuster achats. Résultat : coût matière réduit de 2 points, taux local 45 %. Livrable attendu : fiche

fournisseur avec distance, prix moyen, saisonnalité et un menu test de 3 plats locaux chiffrés.



3. Gérer et communiquer efficacement :

Organisation en cuisine :

Adapte les fiches techniques pour ingrédients locaux, planifie les préparations selon arrivages, et forme l'équipe sur 1 journée pour maîtriser les cuissons et rendre les produits attractifs.

Communication en salle :

Indique l'origine et les labels sur la carte, forme les serveurs à expliquer les choix en moins de 30 secondes, et propose 1 plat du jour mettant en valeur un producteur local.

Indicateurs à suivre :

Surveille part d'achat local, coût matière, taux de gaspillage et satisfaction client. Mesure chaque mois pour ajuster achats, prix et portions selon les résultats réels en service.

Fournisseur	Distance (km)	Fiabilité	Prix moyen	Score
Ferme Dupont	12	Haute	€1,20/kg	8/10
Atelier Marine	45	Moyenne	€4,50/kg	6/10
Rucher local	8	Très haute	€6,00/kg	9/10

Ce tableau te sert de modèle pour noter fournisseurs et faciliter les choix. Mets à jour les prix et scores toutes les 4 semaines, ainsi tu gardes des chiffres utiles pour le calcul des marges.

Étape	Action	Fréquence
Sélection fournisseurs	Visite et évaluation	1 fois par trimestre
Commande	Quantités adaptées au service	Hebdomadaire
Formation équipe	Brief produit et arguments	1 jour initial puis hebdo
Suivi indicateurs	Analyse coûts et déchets	Mensuel

Astuce de stage :

Demande au producteur une visite pendant une journée calme, tu comprendras vite les contraintes logistiques et tu pourras négocier des lots adaptés à ton service.

Ce qu'il faut retenir

Tu apprends à choisir des produits éthiques et durables pour renforcer la qualité, l'image et la fidélisation. Pour juger un produit responsable, appuie-toi sur **la saisonnalité et l'origine**, l'empreinte transport, les labels (Bio, Label Rouge, pêche durable, AOP) et **le bien-être animal**.

- Cartographie 5 fournisseurs proches et remplace progressivement 20 à 40 % des ingrédients par du local.
- Achète en flux courts (hebdo ou bihebdo) et fais **une visite trimestrielle** chez les producteurs.
- Vise 30 à 50 % d'ingrédients locaux en 6 mois et suis coût matière, gaspillage, satisfaction.

En cuisine, adapte tes fiches et planifie selon les arrivages; en salle, affiche origine et labels et entraîne l'équipe à un pitch de 30 secondes. Mets à jour un tableau fournisseurs toutes les 4 semaines pour piloter tes marges et tes choix.

Chapitre 3 : Menus et cartes (mentions obligatoires)

1. Mentions obligatoires sur la carte :

Éléments à afficher :

La carte doit indiquer le nom de l'établissement, les prix toutes taxes comprises, la date de mise à jour, ainsi que l'identification claire des plats proposés au client.

Description des plats :

Le libellé doit être suffisamment précis pour informer le client, sans tromperie. Évite les termes vagues, précise les ingrédients principaux et la cuisson si c'est déterminant pour le choix.

Prix et modalité d'offre :

Affiche toujours les prix TTC en euros, indique si un menu inclut boissons ou non, et distingue clairement une carte à la carte d'un menu fixe proposé à prix forfaitaire.

Exemple d'affichage :

Une pizza margherita 12,50 € TTC, ingrédients : tomate, mozzarella, basilic. Menu midi 18,00 € TTC, entrée plat dessert sans boissons incluses.

Élément obligatoire	Où l'afficher	Format conseillé
Nom de l'établissement	Sur page de garde et ticket	Texte lisible, police 10 pts minimum
Prix TTC	À côté de chaque plat	Chiffres en euros, deux décimales
Date de mise à jour	Page de garde	Jour mois année
Allergènes	Sur la carte ou sur un document à portée	Liste des 14 allergènes, icône ou code

2. Allergènes et informations sur les ingrédients :

Les 14 allergènes :

Tu dois pouvoir informer sur les 14 allergènes reconnus par la réglementation européenne, en précisant pour chaque plat la présence éventuelle d'un ou plusieurs d'entre eux.

Forme d'affichage :

L'information peut être intégrée sur la carte, via un pictogramme ou par un document annexe consultable. Assure-toi que le signalement soit évident et compréhensible par le client.

Responsabilité et formation du personnel :

Le personnel doit savoir répondre aux questions sur les allergènes. Prévois 1 formation courte de 30 à 60 minutes lors de l'arrivée d'un nouvel employé pour éviter les erreurs au service.

Exemple de signalétique :

Utilise une lettre en exposant à côté du plat et une légende en bas de page listant les allergènes, par exemple A = gluten, B = crustacés, etc.

Astuce pratique :

Garde un tableau papier et un fichier numérique avec la composition exacte de chaque recette, cela te fera gagner 5 à 10 minutes par client exigeant et évitera les erreurs.

3. Origine, taxes et mentions complémentaires :

Origine des viandes et poissons :

La réglementation demande d'indiquer l'origine pour certaines viandes. Pour la clarté client, précise la provenance quand elle est identifiable, par exemple France, UE, ou pays spécifique.

Tva et prix affichés :

Affiche toujours les prix TTC. Si un service est ajouté, indique clairement si le service est inclus ou non, et propose le taux de TVA appliqué sur demande.

Informations facultatives utiles :

Tu peux ajouter les mentions relatives au mode de cuisson, labels qualité, ou recettes maison. Ces compléments rassurent le client et valorisent la carte sans alourdir les obligations légales.

Exemple d'origine indiquée :

Suprême de poulet (France) 16,00 € TTC. Saumon grillé (Norvège) 19,50 € TTC. Cela aide le client à choisir et valorise tes fournisseurs locaux.



Répéter à voix haute les phrases clés renforce la confiance en soi et la fluidité d'expression

Mini cas concret :

Contexte : Bistrot de 40 couverts qui doit mettre à jour sa carte pour la saison. Objectif : conformité et clarté pour le client en 3 jours ouvrés. Étapes : audit recettes, marquage allergènes, impression carte.

Résultat : Carte finalisée de 4 pages contenant 24 plats, 12 pictogrammes allergènes et origine indiquée pour 6 viandes, livré en 3 jours. Livrable attendu : fichier PDF prêt à imprimer et fichier recettes annoté.

Retour d'expérience :

Lors de mon stage, la mise à jour à pris 2 jours plutôt que 3 à cause d'une organisation meilleure entre cuisine et salle, j'ai appris à anticiper les demandes clients.

Check-list opérationnelle :

Utilise cette liste avant chaque impression ou mise à jour de carte pour éviter les oublis en service.

Étape	Action
Vérifier recettes	Lister ingrédients et identifier allergènes pour chaque plat
Marquage	Ajouter pictogrammes ou codes allergènes visibles
Origine	Indiquer origine pour viandes et poissons quand elle est connue

Contrôle final	Relire carte, vérifier prix TTC et date de mise à jour
----------------	--

Conseils pratiques :

Pense à revoir la carte toutes les 6 à 12 semaines si tu changes souvent d'ingrédients, cela évite erreurs et plaintes clients, et montre le soin apporté à ta prestation.

Ce qu'il faut retenir

Ta carte doit être claire, à jour et conforme : infos de l'établissement, **prix TTC en euros**, date de mise à jour, descriptifs précis (ingrédients, cuisson si utile) et distinction nette entre menu et à la carte.

- Indique **nom de l'établissement**, prix TTC à côté de chaque plat et si les boissons sont incluses.
- Rends l'info allergènes lisible : **les 14 allergènes** sur la carte ou via un document accessible, et forme le personnel pour répondre.
- Ajoute l'origine des viandes et poissons quand elle est connue, et précise si le service est inclus.

Garde un tableau recettes (papier et numérique) pour éviter les erreurs. Avant chaque impression, contrôle recettes, marquage allergènes, origine, prix TTC et date, puis mets à jour tous les 6 à 12 semaines si ta carte bouge souvent.

Chapitre 4 : Rendements, quantités, besoins

1. Calculer les rendements et pertes :

Définition et utilité :

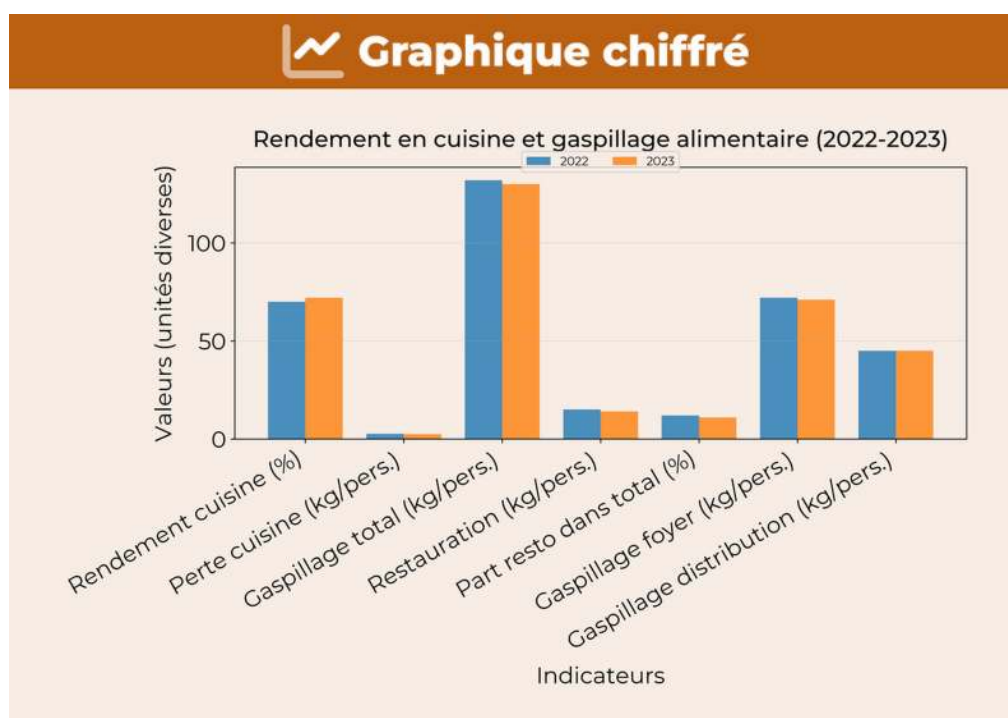
Le rendement, c'est le rapport entre la matière utilisable après préparation et la matière brute reçue. Connaître ce chiffre évite le surstock, réduit le gaspillage et sécurise le coût matière.

Formules et méthodes :

Pour calculer un rendement, divise le poids utilisable par le poids brut puis multiplie par 100. Note les pertes liées à l'épluchage, la désossage ou cuisson, et mesure sur plusieurs sessions.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu dois servir 50 portions à 120 g chacune, soit 6 000 g cuits. Avec un rendement de 70%, il te faudra $6\,000 / 0.7 = 8\,571$ g de matière brute.



2. Estimer les quantités et établir la fiche de besoin :

Méthode de calcul par service :

Estime le nombre de couverts attendus, multiplie par la portion moyenne et ajoute un taux de non-conformité ou extras. Fais le calcul pour chaque plat et additionne par catégorie.

Fiche de besoin et marge de sécurité :

La fiche de besoin contient le produit, rendement, besoin net et quantité à commander. Prévois une marge de sécurité de 5 à 10% selon la variabilité de l'affluence.

Exemple de calcul pour un service :

Pour 80 couverts, plat principal à 150 g net, besoin net = $80 \times 150 = 12\,000$ g. Avec rendement 65%, commande = $12\,000 / 0.65 = 18\,462$ g, arrondis à 18.5 kg.

Élément	Rendement moyen	Remarque
Poulet entier	70%	Variations selon découpe et cuisson
Boeuf (boucherie)	60%	Dépend du désossage et trims
Poisson entier	45%	Filetage réduit le poids utile
Légumes (moyenne)	80%	Selon pelage et parties abîmées

3. Ajuster les commandes et gérer les restes :

Suivi en cuisine et ajustements :

Note quotidiennement ce qui part en prep et ce qui est servi. Compare aux prévisions et ajuste les commandes à J-1 ou J-2 selon la fréquence et délais fournisseurs.

Erreurs fréquentes et conseils terrain :

Les erreurs courantes sont l'oubli de rendement, l'arrondi systématique sans logique, et l'absence de suivi des pertes. Mesure, note et corrige rapidement pour gagner 2 à 5% de coût matière.

Astuce organisation :

Fais une revue hebdomadaire des rendements, note les écarts et partage-les avec l'équipe. Un tableau simple sur 4 semaines suffit pour détecter une dérive.

Exemple d'ajustement rapide :

Si durant 3 services successifs tu constates 10% de clients en moins, réduis la commande J suivante de 10% pour les produits à date courte, et garde une réserve pour imprévus.

Mini cas concret :

Contexte :

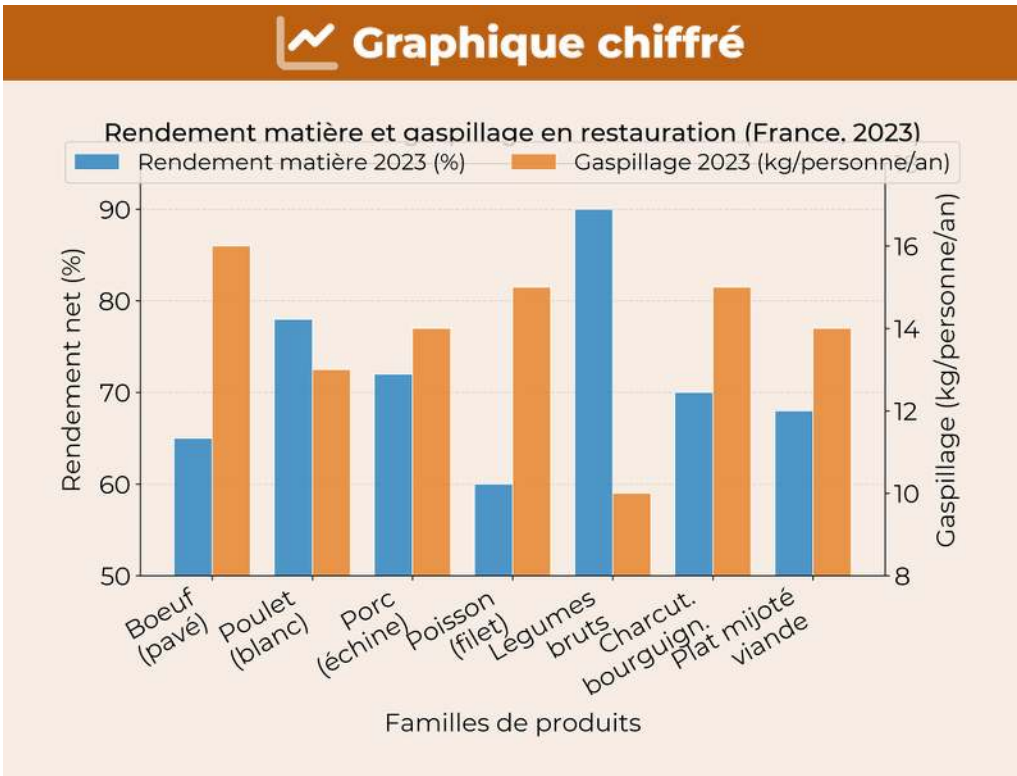
Un bistrot de 60 couverts prévoit un menu du jour avec 2 options. Les ventes attendues sont 60% option A et 40% option B sur 1 service.

Étapes :

- Estimer besoin net pour chaque option
- Appliquer rendement spécifique à chaque ingrédient
- Calculer quantités à commander en ajoutant 7% de marge

Résultat :

Option A 36 portions × 200 g = 7 200 g nets. Avec rendement 65%, commande = 7 200 / 0.65 = 11 077 g, arrondis à 11.1 kg.



Livrable attendu :

Une fiche de besoin par plat listant produit, rendement, besoin net, quantité à commander. Exemple chiffré fourni, prêt à transmettre au fournisseur.

Check-list opérationnelle :

Élément	Action
Prévision couverts	Vérifier réservations et historique J-1
Rendements connus	Utiliser les valeurs mesurées sur 4 semaines
Marge sécurité	Appliquer 5 à 10% selon imprévisibilité
Suivi pertes	Noter pertes chaque service pour ajuster
Communication	Transmettre la fiche au fournisseur J-1

Petite remarque vécue : la première fois que j'ai noté mes rendements chaque jour, j'ai réduit le gaspillage de 3% en un mois, et ça motive l'équipe.

i Ce qu'il faut retenir

Le **calcul du rendement** relie poids brut et poids utilisable, pour éviter surstock et sécuriser le coût matière. Mesure tes pertes (épluchage, désossage, cuisson) sur plusieurs services et convertis tes besoins nets en quantités à acheter.

- Prévois les couverts, multiplie par la portion, ajoute extras, puis remplis une **fiche de besoin** (produit, rendement, besoin net, quantité à commander).
- Applique une **marge de sécurité** de 5 à 10% selon l'affluence et les délais fournisseurs.
- Fais un **suivi des pertes** à chaque service, compare au prévu et ajuste tes commandes à J-1 ou J-2.

En notant et partageant les rendements chaque semaine, tu repères les dérives et tu peux gagner 2 à 5% de coût matière, tout en réduisant le gaspillage.

Chapitre 5 : Fiches techniques (office, cocktails)

1. Construire une fiche technique office :

Objectif et public :

La fiche technique office sert à standardiser la préparation des garnitures, sauces et préparations froides pour le service, elle aide les commis et l'office à produire la même qualité chaque jour.

Format standard :

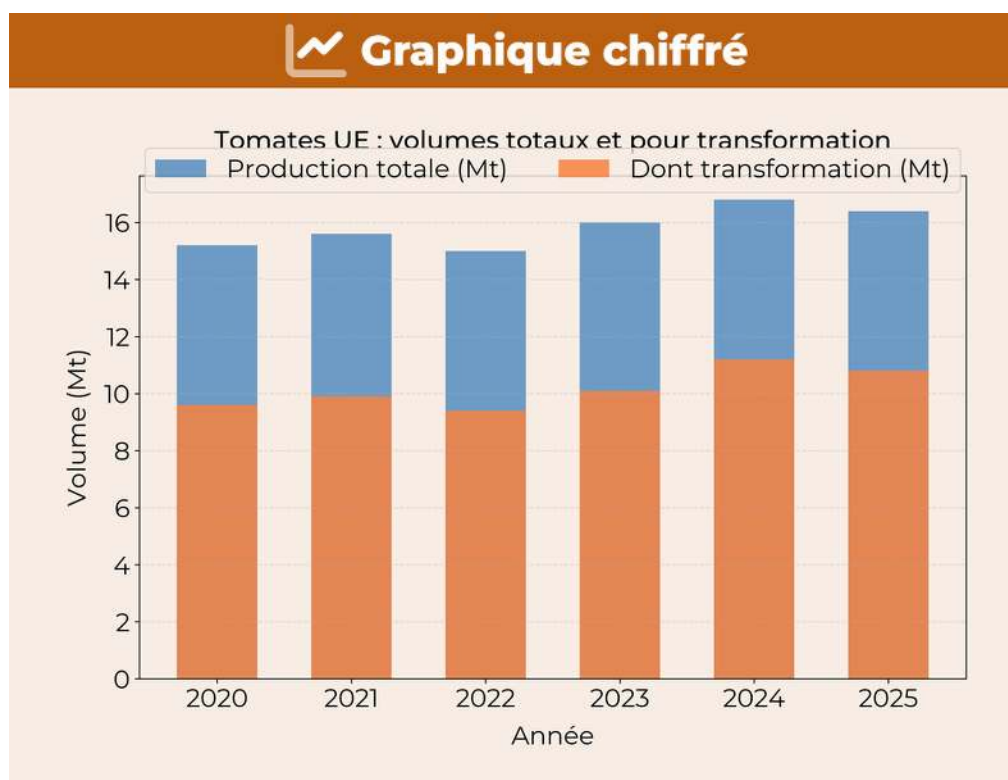
Note le titre, la quantité totale, le rendement après découpe, les ingrédients avec poids nets, la température de conservation et le temps de préparation estimé en minutes.

Coûts et rendement :

Calcule le coût matière par portion en divisant le coût total par le nombre de portions obtenues, indique le rendement en pourcentage et la marge cible en pourcentage ou en euros.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour une sauce tomate maison, 10 kg de tomates brutes donnent 6,5 kg après épluchage, soit un rendement de 65%, coût matière 8,50€ le kilo, coût total 55,25€, soit 0,55€ par portion pour 100 portions.



Astuce organisation :

Prépare les fiches en format A4 simple, classe-les par ordre d'utilisation pour gagner 3 à 5 minutes par préparation en service.

2. Construire une fiche technique cocktail :

Objectif et public :

La fiche cocktail garantit la constance gustative, la conformité alcoolique et le contrôle des coûts pour le bar, elle est destinée au barman et à la direction commerciale.

Recette détaillée et méthodologie :

Indique le type et le volume de chaque ingrédient en ml ou g, la technique d'élaboration, la glace, le verre, la garniture, et le temps de préparation moyen en secondes.

Coût, prix et alcoolémie :

Calcule le coût ingrédient par unité, le coût total, le prix de vente conseillé et l'alcoolémie estimée en grammes d'alcool pur par portion pour la sécurité client.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un cocktail vendu 12€ contient 40 ml de spiritueux à 40%, coût spiritueux 0,80€, autres ingrédients 0,60€, coût total 1,40€, coût matière 11,7% du prix de vente, marge correcte.

Élément	Standard	Remarques
Dosage spiritueux	30 à 50 ml	Selon style du cocktail et force souhaitée
Coût cible par cocktail	< 15% du prix	Viser 10 à 15% pour la plupart des bars
Alcoolémie estimée	10 à 25 g alcool pur	Informez l'équipe pour la sécurité

Astuce pratique :

Pour gagner du temps, note le dosage en "jiggers" ET en ml sur la fiche, ainsi le remplaçant et le stagiaire s'y retrouvent immédiatement.

3. Mise en place, contrôle et formation :

Mise en place quotidienne :

Prévois les quantités en fonction de la réservation et de la moyenne journalière, prépare les garnitures et sirops en lot, indique la durée de conservation en heures ou jours selon la denrée.

Contrôle qualité et traçabilité :

Contrôle la température, l'aspect et le goût avant service, note la date d'élaboration sur chaque bac, conserve les fiches techniques à jour et accessibles à l'équipe.

Formation et retour d'expérience :

Forme le personnel avec 2 sessions de 20 minutes par mois, fais goûter et corriger 3 cocktails types pour assurer la constance et réduire les erreurs de dosage.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Après 2 sessions de formation, l'équipe a réduit les écarts de dosage de 30% et diminué le coût matière de cocktails de 0,25€ en moyenne par service.

Astuce de stage :

Affiche une mini fiche visible proche du bar avec les 5 cocktails les plus vendus, cela diminue les erreurs et accélère le service de 15 à 30 secondes par commande.

Mini cas concret :

Contexte :

Un restaurant-bar veut lancer un "cocktail signature" vendu 11€, il prévoit 120 ventes par mois.

Étapes :

- Calculer coût ingrédient : spiritueux 0,90€, liqueur 0,30€, jus 0,20€, garniture 0,10€, coût total 1,50€.
- Déterminer marge : coût 1,50€ sur prix de vente 11€, coût matière 13,6%.
- Rédiger fiche : ingrédients en ml, méthode, verre, temps 30 secondes, conservation des sirops 7 jours.

Résultat et livrable attendu :

Livrable : une fiche technique complète A4 et une fiche coût Excel montrant 120 ventes prévues générant 1 320€ de chiffre d'affaires mensuel et un coût matière total de 180€, soit une marge brute de 1 140€.

Check-list opérationnelle :

Tâche	Fréquence
Vérifier rendements et ajuster quantités	Avant chaque service
Contrôler température et dates	Chaque matin
Mettre à jour le coût par portion	Chaque changement de prix fournisseur
Former 1 membre sur nouvelle fiche	Après introduction d'une nouvelle fiche
Archiver les fiches validées	Mensuellement

 **Ce qu'il faut retenir**

Les fiches techniques servent à standardiser et piloter la production : la **fiche technique office** sécurise la qualité des préparations froides, la **fiche technique cocktail** garantit constance, conformité alcoolique et rentabilité.

- Office : titre, quantités, rendement, poids nets, conservation, temps, puis coût matière par portion et marge.
- Cocktail : volumes (ml/g), méthode, glace, verre, garniture, temps, alcoolémie estimée et prix conseillé.
- Objectifs : viser un **coût matière cible** autour de 10 à 15% et documenter dates/temps/températures.

Planifie la mise en place selon réservations, contrôle avant service et tiens les fiches à jour. Avec un **contrôle qualité quotidien** et 2 courtes formations mensuelles, tu réduis les écarts de dosage et les coûts.

Approvisionnement et stocks responsables

Présentation de la matière :

En BP Restaurant (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), « Approvisionnement et stocks responsables » t'apprend à **commander juste**, réceptionner, ranger et suivre les produits. Tu travailles la **chaîne du froid**, les DLC, la traçabilité, la **rotation FIFO**, et les choix d'achats qui limitent le gaspillage.

Cette matière conduit à l'épreuve **conception et organisation** de prestations de restauration, avec un **coefficient de 4**. En forme ponctuelle, c'est un écrit de **2 h 30**. En CCF, l'évaluation se fait en cours de formation, la durée nationale n'est pas précisée. Un ami a déjà sauvé un service grâce à un inventaire fait la veille.

Conseil :

Révisé en te mettant en situation, 20 minutes, 3 fois par semaine. Prends 1 cas concret, calcule une commande, anticipe les ruptures, et note tes erreurs, c'est ce qui te fait progresser vite.

Le jour J, pense simple, lis tout, puis réponds avec une méthode stable.

- Faire un mini inventaire
- Justifier tes choix d'achats
- Vérifier DLC et températures

Le piège fréquent, c'est d'oublier la logique économique, vise toujours le bon produit au bon moment.

Table des matières

Chapitre 1 : Recenser les besoins	Aller
1. Identifier les besoins opérationnels	Aller
2. Recenser les besoins qualité et responsables	Aller
Chapitre 2 : Choisir des fournisseurs	Aller
1. Critères de sélection des fournisseurs	Aller
2. Démarches pratiques pour trouver et tester des fournisseurs	Aller
3. Intégrer la responsabilité et la traçabilité	Aller
Chapitre 3 : Passer des commandes	Aller
1. Préparer la commande	Aller
2. Passer la commande au fournisseur	Aller
3. Recevoir et contrôler la commande	Aller
Chapitre 4 : Réception et contrôle des livraisons	Aller

1. Organiser la réception et l'accueil des livreurs [Aller](#)
2. Contrôler la qualité et la sécurité sanitaire [Aller](#)
3. Gérer les non conformités et le retour fournisseur [Aller](#)

Chapitre 1 : Recenser les besoins

1. Identifier les besoins opérationnels :

Objectif :

Tu dois savoir quoi commander, quand et en quelle quantité pour assurer le service sans surplus ni rupture, en tenant compte du menu, des prévisions de couvert et des stocks existants.

Méthode simple :

Fais un inventaire rapide, note les plats à fort taux de sortie et calcule la consommation moyenne sur 7 jours pour anticiper les commandes.

Erreurs fréquentes :

N'ignore pas les dates de péremption, la saisonnalité et les pertes liées au tri ou au gâchis, ces oublis font grimper les coûts et gaspillages.

Exemple d'analyse d'un plat :

Pour un plat vendu à 60 couverts par semaine, tu as besoin de 12 kg de viande et 6 kg de légumes, ajuste la commande pour limiter les pertes à 5%.

2. Recenser les besoins qualité et responsables :

Objectif :

Intégrer l'origine, les labels et les emballages dans les besoins pour réduire l'impact environnemental tout en respectant le budget du restaurant.

Méthodes et outils :

Utilise des fiches produits, des fournisseurs locaux et une grille d'évaluation simple pour noter le prix, la saisonnalité, l'empreinte carbone et les labels.

Astuces de stage :

Demande au chef les 3 fournisseurs préférés et teste 1 produit labellisé pour comparer goût et coût avant de généraliser la commande, je me souviens d'un stage où un test a évité 15% de surcoût.

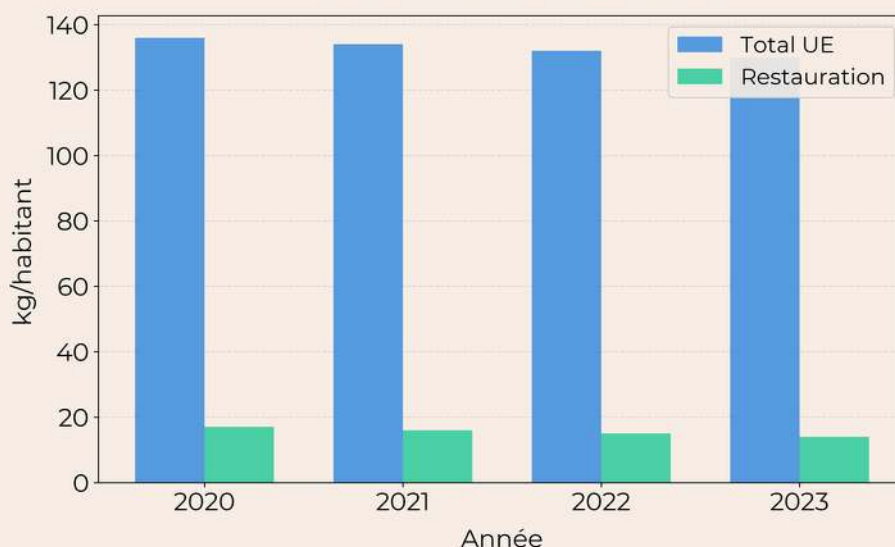
Mini cas concret :

Contexte: petit bistrot de 40 couverts, menu fixe, tendance zéro déchet. Étapes: inventaire 1 journée, calcul consommation sur 14 services, test fournisseur local 2 semaines.

Résultat: baisse du gaspillage de 12% et diminution du coût matière de 7%. Livrable: fiche commande hebdomadaire et tableau de suivi avec quantités et taux de perte.

Graphique chiffré

Baisse du gaspillage alimentaire dans l'UE
Total vs restauration (kg/habitant)



Critère	Observation
Prix	Comparer au kilo et au format utile pour la cuisine
Saisonnalité	Favoriser produits de saison pour meilleur coût et qualité
Label	Prendre en compte label et traçabilité selon le produit
Emballage	Préférer moins d'emballage ou emballage recyclable
Délai de livraison	Vérifier fréquence et minimum de commande

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En identifiant les plats les plus demandés, tu peux préparer 20% de mise en place en avance et réduire le temps de préparation en service.

Élément	Question à se poser
Inventaire	Quels produits ont moins de 3 jours de DLUO ou DLC?
Prévision	Quel est le nombre moyen de couverts par service sur 4 semaines?
Commande	Peux-tu réduire la fréquence ou la quantité pour limiter les pertes?
Suivi	As-tu un tableau hebdomadaire de consommation et de pertes?

- Fais l'inventaire en début de semaine pour anticiper 3 à 4 commandes
- Priorise fournisseurs locaux pour réduire délais et emballages

- Calcule la consommation par plat sur 7 à 14 services
- Pratique le FIFO pour limiter les pertes et respecter les DLC

Astuce pratique :

Tiens un tableau simple avec colonne produit, stock initial, consommation hebdo et perte en pourcentage, cela prend 10 minutes par jour et t'épargne des écarts en fin de mois.

Ce qu'il faut retenir

Pour recenser les besoins, tu dois prévoir quoi commander, quand et en quelle quantité, en croisant menu, couverts attendus et stock réel. Appuie-toi sur un inventaire rapide et une **consommation moyenne sur 7 jours**, sans oublier péremptions, saisonnalité et pertes pour éviter surcoûts et gâchis. Intègre aussi des critères responsables via une **grille d'évaluation simple** (prix, labels, emballage, délai).

- Calcule les besoins par plat (sur 7 à 14 services) et vise un taux de perte maîtrisé.
- Vérifie DLC/DLUO, applique le **FIFO pour limiter les pertes**.
- Teste un produit ou un fournisseur local avant de généraliser, puis suis les résultats.

Un tableau hebdo (stock, conso, pertes) te donne une vision claire et t'aide à ajuster commandes et mise en place. En combinant suivi opérationnel et choix qualité, tu réduis le gaspillage tout en tenant ton budget.

Chapitre 2 : Choisir des fournisseurs

1. Critères de sélection des fournisseurs :

Qualité et constance :

La qualité doit être reproductible chaque livraison, goût et présentation compris. Demande fiches techniques, contrôles sanitaires et échantillons pour valider la conformité avant de signer un accord.

Prix et conditions commerciales :

Compare prix unitaires, frais de livraison, remises pour volume et délais de paiement. Un bon fournisseur propose Net 30 jours ou escompte pour paiement rapide, cela impacte ta trésorerie.

Logistique et délai de livraison :

Vérifie les délais moyens, la fréquence de livraison et la fiabilité. Pour les produits frais vise des livraisons en 24 à 48 heures, pour les secs 7 à 10 jours peuvent être acceptables.

Exemple d'évaluation :

Tu compares 3 fournisseurs sur qualité, prix et délai, tu notes chaque critère sur 10 et retiens celui qui dépasse 21 sur 30 après un essai de 4 semaines.

2. Démarches pratiques pour trouver et tester des fournisseurs :

Prospection et sourcing :

Commence local en demandant au marché, chambres de commerce et collègues. Recherche ensuite sur plateformes spécialisées et salons, pour obtenir au moins 3 devis comparables.

Commande test et contrôle :

Fais une commande pilote de 1 à 2 semaines pour évaluer réception, emballage et tenue produit. Note taux de non conformités et taux de casse, idéalement inférieur à 2 pour cent.

Négociation et formalisation :

Négocie prix, quantités minimales, délais et pénalités de retard. Fais signer un bon de commande cadre ou contrat simple, avec engagements sur qualité et fréquence, pour sécuriser la relation.

Astuce de stage :

Garde un tableur avec nom, contact, délai, prix et note. Cela te fera gagner 30 minutes par semaine lors des commandes et améliore ta crédibilité en service.

Critère	Poids	Note sur 10
Qualité produit	5	8

Prix	3	7
Délais	2	9

3. Intégrer la responsabilité et la traçabilité :

Labels, certificats et preuves :

Vérifie labels bio, agriculture raisonnée, pêche durable et certificats d'hygiène. Ces preuves facilitent les contrôles et rassurent les clients sur l'origine et les pratiques du fournisseur.

Prioriser local et circuits courts :

Favorise fournisseurs à moins de 150 km pour réduire empreinte carbone et rupture. Les circuits courts améliorent fraîcheur et traçabilité, souvent avec des prix compétitifs pour petites quantités.

Suivi et relation durable :

Mets en place revues trimestrielles, indicateurs de qualité et plan d'action en cas d'écart. Une relation stable permet des remises jusqu'à 10 pour cent et une meilleure réactivité en cas de problème.

Exemple d'intégration responsable :

Tu choisis 2 maraîchers locaux pour 50 pour cent des légumes, réduisant livraison et améliorant traçabilité, tout en conservant 50 pour cent chez un grossiste pour autres produits.

Mini cas concret	Détails chiffrés
Contexte	Restaurant 40 couverts cherche fournisseurs locaux pour produits frais
Étapes	Contact 6 producteurs, test 3 sur 4 semaines, négociation prix et fréquence
Résultat	Sélection de 2 producteurs couvrant 60 pour cent des légumes, délai 24 h, coût réduit de 8 pour cent
Livrable attendu	Fiche fournisseur complète + contrat simple et bilan test 4 semaines, 1 page par fournisseur

Petite anecdote de terrain, j'ai une fois choisi un fournisseur sur la base d'un bon prix et j'ai perdu 3 jours de service à cause d'une livraison non conforme, depuis je teste toujours d'abord.



Représentation visuelle



Une fiche d'accueil bien organisée aide à la gestion efficace des réservations et des besoins spécifiques

Checklist opérationnelle	Action rapide
Contact et documentations	Demander devis, fiches techniques, certificats
Commande test	Passer 1 à 2 semaines de produits
Évaluation	Noter qualité, délai et conformité
Formaliser	Signer bon de commande cadre ou contrat
Suivi	Revue trimestrielle et ajustement



Ce qu'il faut retenir

Pour choisir tes fournisseurs, compare de façon simple et chiffrée : teste avant de t'engager et sécurise la relation par écrit.

- Priorise une **qualité constante** : fiches techniques, contrôles sanitaires et échantillons avant accord.
- Analyse prix + **conditions de paiement** (livraison, remises, Net 30, escompte) pour protéger ta trésorerie.
- Vérifie délais et fiabilité, puis fais une **commande test** (1 à 2 semaines) en suivant non-conformités et casse.

- Intègre **traçabilité et labels**, favorise le local, et planifie un suivi trimestriel.

Obtiens au moins 3 devis comparables, note qualité, prix et délais, puis formalise via bon de commande cadre ou contrat simple. Tester d'abord t'évite les mauvaises surprises et te rend plus réactif en service.

Chapitre 3 : Passer des commandes

1. Préparer la commande :

Objectif et public :

Tu dois préparer des commandes claires pour la cuisine, le bar et la pâtisserie, en respectant les contraintes de stock, de saisonnalité et de budget. Cible les chefs, le chef de rang et le responsable achat.

Documents et éléments à réunir :

Rassemble inventaire, fiches techniques, prévisions de service pour 7 jours et prix fournisseurs. Ces éléments te permettent de calculer quantités, coûts et d'éviter les surstocks inutiles.

Planification des quantités :

Calcule les quantités en fonction de la consommation moyenne et d'un taux de sécurité de 10 à 20 pour cent selon la fragilité des produits. Adapte en période de fêtes ou d'événements locaux.

Exemple de calcul :

Si tu prévois 120 couverts pour un service, et que chaque couvert consomme 0,12 kg de produit X, commande $120 \times 0,12 = 14,4$ kg, arrondis à 15 kg en incluant 10 pour cent de marge.

2. Passer la commande au fournisseur :

Canaux et modalités :

Choisis canal adapté, téléphone pour urgence, mail pour traçabilité, plateforme fournisseur pour bons récurrents. Indique délai de livraison souhaité, conditions de paiement et modalités d'emballage.

Rédiger un bon de commande standardisé :

Le bon doit contenir nom du fournisseur, date, référence article, quantité, prix unitaire, numéro de lot si besoin, date souhaitée de livraison et signature du responsable.

Délai et quantités minimales :

Prends en compte délai moyen de 24 à 72 heures pour produits frais, et 7 à 21 jours pour produits secs spéciaux. Vérifie quantités minimales de commande pour éviter frais supplémentaires.

Astuce terrain :

Garde un modèle de bon de commande au format papier et en PDF, ainsi tu peux envoyer en moins de 5 minutes et éviter les erreurs de saisie lors d'un service chargé.

Élément	Question à se poser	Exemple
---------	---------------------	---------

Référence produit	Correspond-elle à la fiche technique ?	Saumon 200 g portionné
Quantité	As-tu inclus marge de sécurité ?	15 kg (prévu 14,4 kg)
Délai de livraison	Est-il compatible avec le service prévu ?	Livraison matin 48 heures avant

3. Recevoir et contrôler la commande :

Contrôles à la réception :

Vérifie quantité, température, date limite d'utilisation optimale et conformité avec le bon de livraison. Note les anomalies et prends des photos quand c'est possible pour preuve.

Gestion des anomalies et litiges :

En cas d'erreur, contacte le fournisseur dans les 24 heures, négocie retour ou avoir, et consigne la non-conformité dans le registre des réceptions pour le suivi interne.

Enregistrement et traçabilité :

Enregistre réception dans ton logiciel de stock ou sur Excel, inclut numéro de lot et DLC. Cette trace t'aide à retracer rapidement une panne qualité ou un rappel produit.

Exemple de contrôle :

Tu reçois 50 kg de pommes de terre, la livraison indique 50 kg mais 5 kg sont abîmés. Tu acceptes 45 kg, refuses 5 kg, signes le bon et envoies photos par mail au fournisseur.

Mini cas concret :

Contexte :

Un restaurant de 40 couverts prépare un menu de fêtes pour 3 jours, il faut commander 60 kg de volaille, 10 kg de légumes racines et 5 kg de foie gras, délai 7 jours.

Étapes :

- Calculer quantités selon GMS et fiche technique
- Envoyer bon de commande 10 jours avant service
- Vérifier livraison le matin J-1 et enregistrer en stock

Résultat et livrable attendu :

Livraison conforme pour 75 pour cent des articles, 2 kg de foie gras remplacés, coût total 1 240 euros. Livrable attendu, bon de livraison signé et fichier d'entrée stock CSV contenant références, quantités et numéro de lot.

Check-list opérationnelle :

Action	À faire en pratique
--------	---------------------

Vérifier le bon	Comparer quantités et références au bon de commande
Mesurer température	Noter température pour produits frais dès réception
Signer et annoter	Signer le bon en notant réserves si anomalies
Enregistrer en stock	Saisir lot, DLC et emplacement en 5 minutes

Conseils et erreurs fréquentes :

Évite de commander sans vérifier les stocks, ne pas noter les numéros de lot peut nuire à la traçabilité. Un bon réflexe, vérifier DLC et température systématiquement, surtout pour 2 ou 3 produits sensibles.

Ce qu'il faut retenir

Pour passer des commandes efficaces, tu enchaînes préparation, envoi au fournisseur, puis réception avec contrôle.

- Prépare avec inventaire, fiches techniques, prévisions 7 jours et prix, puis calcule les quantités avec une **marge de sécurité** (10 à 20 pour cent) selon la fragilité.
- Choisis le bon canal (téléphone, mail, plateforme) et utilise un **bon de commande standardisé** : références, quantités, prix, délais, lots si besoin.
- À la livraison, fais un **contrôle à la réception** (quantité, température, DLC), prends des preuves et gère les litiges sous 24 h.
- Enregistre vite pour la **traçabilité lots et DLC** (logiciel, Excel, CSV).

Tu évites surstocks, oublis et coûts cachés en vérifiant toujours le stock avant de commander. En cas d'anomalie, annote, signe avec réserves et suis le dossier jusqu'au retour ou à l'avoir.

Chapitre 4 : Réception et contrôle des livraisons

1. Organiser la réception et l'accueil des livreurs :

Plan de réception :

Prépare un emplacement dédié, propre et dégagé pour le déchargement, avec chariot et transpalette prêts. Indique une zone de quarantaine pour les produits suspects ou à contrôler, et garde des gants jetables à portée.

Horaires et créneaux :

Programme des créneaux de livraison pour limiter l'attente et les croisements. Idéalement, limite les réceptions à 2 créneaux principaux par matinée, chacun durant 30 à 60 minutes, cela facilite le contrôle rapide.

Accueil et documents :

Vérifie le bon de livraison, la facture et les bordereaux de transport dès l'arrivée. Note l'heure, le numéro du camion et le nom du chauffeur pour traçabilité, et demande la signature seulement après contrôle.

Astuce terrain :

Demande au chauffeur d'attendre 10 à 15 minutes pendant que tu fais les vérifications de base, ça évite des retours inutiles et le stress de dernière minute.

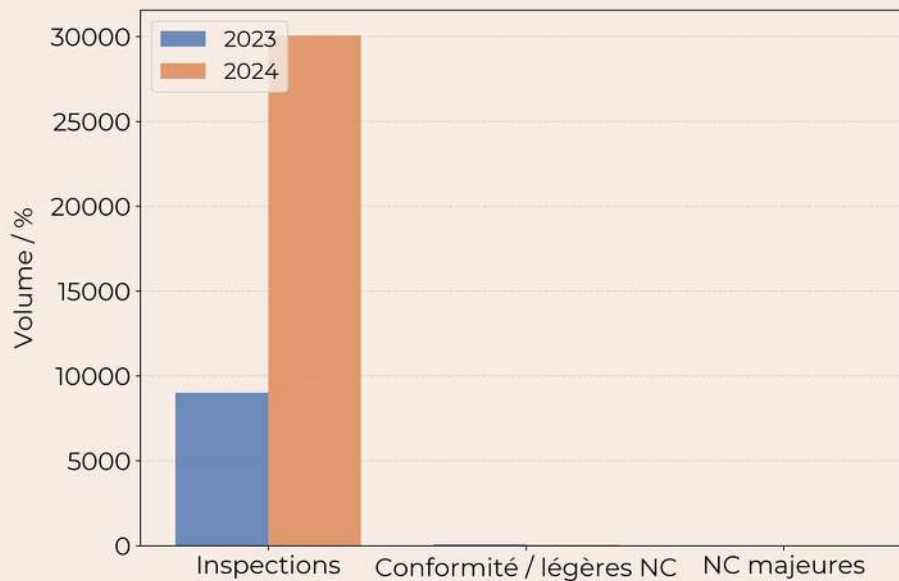
2. Contrôler la qualité et la sécurité sanitaire :

Contrôles température :

Prends la température des produits périssables à l'aide d'une sonde étalonnée, au moins 3 mesures par palette. Pour les surgelés, vise -18 °C en stockage, accepte au déchargement jusqu'à -15 °C si le produit est rapidement remis en congélation.

Graphique chiffré

Chaîne du froid : intensité des contrôles et gravité des écarts

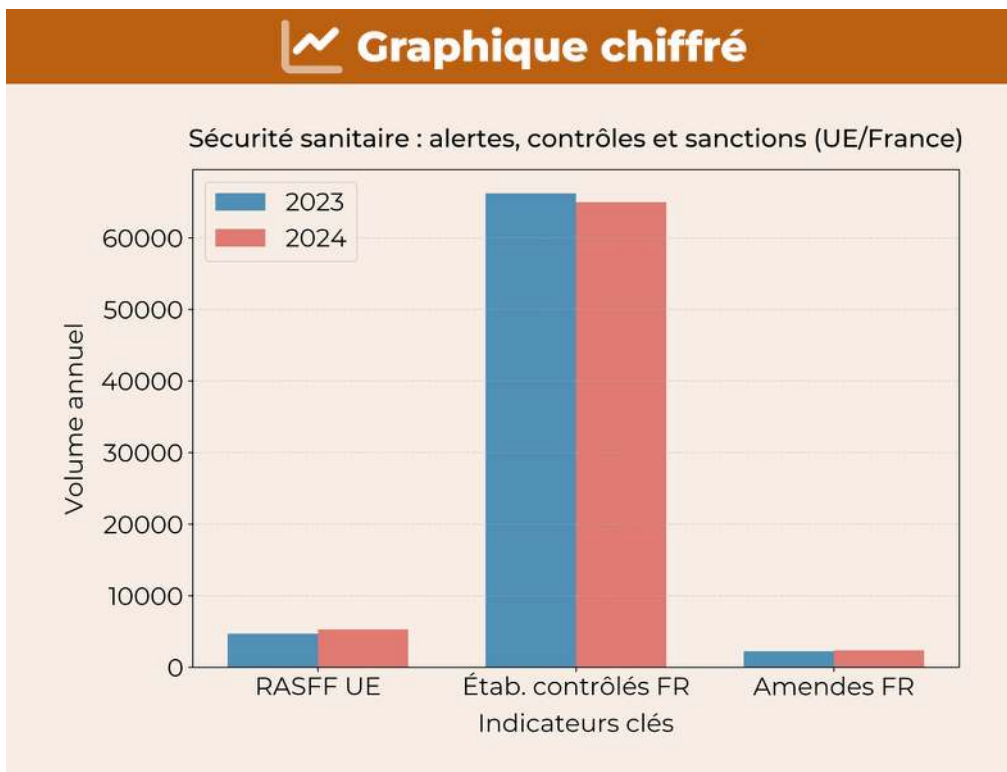


Contrôles visuels et dates :

Vérifie l'intégrité des emballages, l'absence de fuite ou de fredaine, et la lisibilité des étiquettes. Contrôle les dates, distingue DLC (date limite de consommation) et DDM (date de durabilité minimale) pour savoir si tu peux encore utiliser un produit.

Échantillonnage et critères :

Pour les lots volumineux, prélève un échantillon équivalant à 2% du nombre de colis, minimum 3 colis et maximum 10. Documente tout prélèvement avec photo, lot et emplacement du prélèvement.



Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Lors d'une livraison de 200 boîtes de lait, j'ai contrôlé 4 boîtes (2%), constaté 1 boîte écrasée, mis le lot en quarantaine et obtenu un avoir fournisseur de 28 euros.

Élément	Valeur cible	Action si non conforme
Température surgelé	-18 °C	Quarantaine, photo, alerte fournisseur
Étiquetage	Lisible et lot présent	Refuser ou marquer non conforme
Conditionnement	Sans fuite ni dommage	Isoler, photographier, rédiger rapport

Contrôle microbiologique et alertes :

Si tu constates une anomalie sanitaire, suspends la mise en stock et avertis le responsable HACCP. En cas de doute, conservent un échantillon de 100 à 250 g au froid pour analyse, puis fais-lui contrôler en laboratoire si besoin.

Astuce qualité :

Garde une fiche de calibration de ta sonde accessible, cela évite les contestations et prouve que tes mesures sont fiables lors d'un litige.

3. Gérer les non conformités et le retour fournisseur :

Procédure de quarantaine :

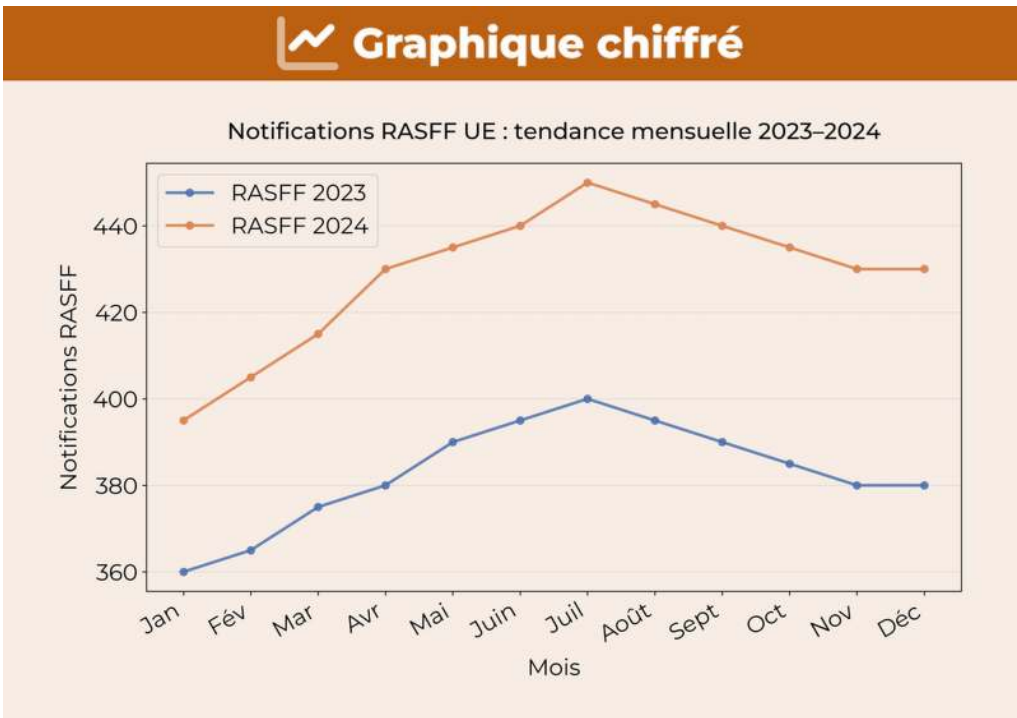
Étiquette clairement les produits non conformes, déplace-les dans la zone dédiée et bloque leur entrée en stock. Note la date, l'heure, le lot, la quantité et le motif de quarantaine sur un bon interne.

Réclamations et délais :

Fais une réclamation écrite au fournisseur dans les 24 à 48 heures suivant la livraison, joins photos et preuve de température. Demande une action corrective et un avoir si la marchandise est perdue.

Suivi et amélioration :

Consigne chaque incident dans un registre fournisseur et calcule un taux de non conformité mensuel. Si un fournisseur dépasse 5% de lots non conformes en 3 mois, lance un audit ou revois tes conditions.



Mini cas concret :

Contexte : réception de 120 kg de crevettes surgelées annoncées à -18 °C, arrivées à -10 °C. Étapes : mise en quarantaine 120 kg, prise de 5 relevés de température, photos, envoi d'un email au fournisseur sous 4 heures. Résultat : fournisseur a repris 60 kg et émis un avoir de 90 €, destruction contrôlée de 60 kg. Livrable attendu : rapport d'incident avec photos, extrait de la fiche de température, bon de retour et montant de l'avoir.

Étape	Délai / cible	Preuve à joindre
Signalement au fournisseur	24 à 48 heures	Photos + bon de livraison
Quarantaine	Immédiat	Étiquette + fiche interne
Décision sur le lot	72 heures	Rapport final + avoir

Suivi administratif :

Archive les bons de livraison et rapports de non conformité pendant au moins 1 an pour les produits alimentaires, et mets à jour ton tableau fournisseurs avec le coût des retours pour suivre l'impact économique.

Astuce gestion :

Un template de mail de réclamation standardisé te fait gagner 10 à 15 minutes par incident et rend les demandes plus lisibles pour le fournisseur.

Check-list opérationnelle à imprimer :

Tâche	Fréquence	Vérifié (oui/non)
Vérifier documents à l'arrivée	À chaque livraison	
Mesurer température des denrées	À chaque lot périssable	
Contrôler intégrité des emballages	À chaque livraison	
Mettre en quarantaine si doute	Si non conforme	
Envoyer réclamation standard	24 à 48 heures	

Exemple d'application :

Sur mon premier stage, j'ai réduit le temps moyen de contrôle de 20 à 12 minutes par livraison en préparant une check-list imprimée et en formant l'équipe à l'utilisation de la sonde.

Ce qu'il faut retenir

Pour sécuriser tes livraisons, organise une réception fluide et contrôle vite, avec une traçabilité complète avant toute signature.

- Prépare un espace de déchargement et une **zone de quarantaine** pour isoler tout doute.
- Planifie des **créneaux de livraison** courts, vérifie bons, facture, transport, puis note heure, camion et chauffeur.
- Contrôle à la **sonde étalonnée** (plusieurs mesures), vise -18 °C en surgelé, et vérifie emballages, étiquettes, DLC/DDM, avec un échantillonnage de 2%.
- En cas d'écart, quarantaine immédiate, preuves (photos, relevés) et **réclamation sous 48 heures**, puis suivi des fournisseurs.

Bloque la mise en stock si anomalie sanitaire et alerte le responsable HACCP.
Archive les documents au moins 1 an et utilise une check-list et un mail type pour gagner du temps et éviter les litiges.

Organisation du service et mise en place

Présentation de la matière :

Dans le **BP Restaurant** (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), **Organisation du service et mise en place** t'apprennent à préparer la salle et l'office, à choisir le matériel, à dresser, et à anticiper le rythme du service, sans oublier l'hygiène et l'ergonomie.

Cette matière conduit à l'épreuve Commercialisation et service: Elle compte un **coefficient de 12**, elle est évaluée en **contrôle en cours** de formation, et pour certains statuts elle passe en **épreuve pratique** ponctuelle de **5 h 00**, à partir de la session **2026**.

Sur 2 ans, j'ai vu un camarade perdre du temps à cause d'une console mal pensée, depuis je garde toujours une logique simple: D'abord le client, puis le geste.

Conseil :

Pour réussir, bosse en routines: 3 fois 20 minutes par semaine, fais une **checklist de service**, entraîne-toi à chronométrer 1 mise en place complète, et note tes oublis juste après chaque TP, c'est là que tu progresses le plus.

Le jour de l'évaluation, vise la régularité: Prépare ton ordre de passage, garde 10 minutes pour un **contrôle final**, et évite le piège classique du stress qui fait zapper 1 détail comme les verres, les pinces ou le stock d'office.

Table des matières

Chapitre 1 : Entretien des locaux et matériels	Aller
1. Principes de nettoyage et hygiène	Aller
2. Entretien des matériels et équipements	Aller
Chapitre 2 : Lecture des réservations du jour	Aller
1. Lire et comprendre le plan de réservations	Aller
2. Prioriser et organiser le service	Aller
3. Communiquer avec l'équipe et la cuisine	Aller
Chapitre 3 : Mise en place salle, bar, office	Aller
1. Mise en place salle	Aller
2. Mise en place bar	Aller
3. Organisation de l'office	Aller
Chapitre 4 : Briefing et consignes d'équipe	Aller
1. Préparer ta prise de parole	Aller
2. Répartir les rôles et priorités	Aller
3. Consignes de sécurité, hygiène et relation client	Aller

Chapitre 5 : Contrôle final et rectifications	Aller
1. Vérifier la salle et les couverts	Aller
2. Contrôler les plats et l'embarquement en salle	Aller
3. Rectifications administratives et tickets	Aller

Chapitre 1 : Entretien des locaux et matériels

1. Principes de nettoyage et hygiène :

Objectif et règles :

L'objectif est d'assurer la sécurité alimentaire, d'éviter les contaminations croisées et de garder une salle accueillante pour les clients et l'équipe. Le nettoyage répond aussi aux obligations réglementaires.

Produits et dilution :

Choisis des produits adaptés, souvent détergent, dégraissant et désinfectant. Respecte les dilutions indiquées sur la fiche technique et laisse le temps de contact recommandé pour être efficace.

Fréquence et planning :

Organise un planning simple, avec tâches quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles. Par exemple, 15 à 30 minutes après service pour un nettoyage rapide, 2 heures pour le nettoyage en profondeur chaque semaine.

Astuce rangement et séchage :

Range le matériel humide à part, laisse sécher sur des bacs propres et note les outils sensibles pour éviter la corrosion et les mauvaises odeurs, c'est un geste simple qui évite des pannes. En stage, j'ai vu qu'un plan simple change tout.

Élément	Produit recommandé	Fréquence	Temps estimé
Tables et plans de travail	Dégraissant puis désinfectant	Après chaque service	10 minutes par zone
Sols	Nettoyant neutre	Quotidien	15 à 30 minutes
Hotte et filtres	Dégraissant puissant	Hebdomadaire	30 à 90 minutes

2. Entretien des matériels et équipements :

Nettoyage quotidien :

Le quotidien couvre débarrasser, essuyer, vider les poubelles et laver les sols. Chaque poste doit être nettoyé en 10 à 20 minutes en moyenne pour être prêt pour le service suivant.

Maintenance préventive :

Planifie des vérifications régulières, par exemple contrôle de température du froid 2 fois par jour, graissage des charnières chaque mois et calibration annuelle des balances.

Traçabilité et sécurité :

Tiens un registre de nettoyage signé chaque jour et conserve les fiches produits. Ces preuves aident en audit et évitent les sanctions lors d'un contrôle sanitaire.

Exemple d'optimisation de l'entretien :

Contexte: restaurant 40 couverts. Étapes: création d'une checklist, formation de 2 employés en 1 journée, suivi quotidien. Résultat: non conformités réduites de 60% et gain de 30 minutes par service. Livrable: checklist signée et rapport mensuel.

Tâche	Fréquence	Responsable	Validation
Balayer et laver les sols	Quotidien	Équipe de service	Signature quotidienne
Désinfecter plans de travail	Après chaque service	Chef de partie	Contrôle hebdomadaire
Vérifier températures	2 fois par jour	Responsable froid	Fiche horodatée
Nettoyage en profondeur hotte	Hebdomadaire	Technicien	Bon d'intervention

Ce qu'il faut retenir

Ton objectif est la **sécurité alimentaire** : éviter les **contaminations croisées**, respecter la réglementation et garder des locaux agréables. Utilise des produits adaptés (détergent, dégraissant, désinfectant), en respectant dilution et temps de contact.

- Mets un **planning de nettoyage** : après chaque service pour les plans, quotidien pour les sols, hebdomadaire pour hotte et filtres.
- Sèche et range le matériel humide à part pour limiter corrosion, odeurs et pannes.
- Fais la maintenance préventive : températures du froid 2 fois par jour, graissage mensuel, calibration annuelle.
- Assure la traçabilité avec un **registre de nettoyage** signé et les fiches produits.

Avec une checklist et un suivi simple, tu gagnes du temps et réduis vite les non-conformités. L'important est d'être régulier, mesurable et prêt en cas d'audit.

Chapitre 2 : Lecture des réservations du jour

1. Lire et comprendre le plan de réservations :

Origine et format des réservations :

Les réservations arrivent par téléphone, mail, plateforme en ligne ou sur le cahier. Identifie rapidement heure, nombre de couverts et demandes spéciales pour anticiper le service et éviter les imprévus.

Éléments prioritaires à repérer :

Repère le nombre de couverts, horaires, allergies, anniversaire ou demande privée. Ces éléments définissent la mise en place, le temps de préparation et l'organisation du personnel en salle et en cuisine.

Vérifier la fiabilité des données :

Confirme les doublons, les heures voisines et les coordonnées clients. Appelle pour valider une réservation de groupe supérieur à 8 couverts ou en cas d'informations contradictoires.

Exemple d'identification d'une réservation de groupe :

Un groupe de 12 prévu à 20h signale 3 intolérances, tu modifies le plan, prévois 2 plats alternatifs et demandes 1 aide supplémentaire en salle.

2. Prioriser et organiser le service :

Planification des postes :

Attribue les postes selon l'occupation et les compétences. Pour 30 couverts simultanés, prévois généralement 1 responsable, 2 serveurs et 1 runner pour conserver un service fluide et rapide.

Adaptation de la mise en place :

Adapte couverts, verrerie et nappage au type de réservation. Pour un banquet de 50 personnes, prévois 10% de couverts supplémentaires pour éviter les ruptures et les retards de service.

Gestion des priorités en cas d'alerte :

Si une table arrive en avance ou qu'une réservation annule, redistribue les tâches et préviens la cuisine dans les 5 minutes pour réajuster cuissons et timing sans créer de gêne.

Astuce organisation :

Note sur le planning les réservations à risque comme anniversaires ou allergies, ainsi tu gagnes 2 à 5 minutes par table le jour J et tu évites le stress inutile.

Type de réservation	Couverts	Mise en place conseillée
---------------------	----------	--------------------------

Couple	2	1 couvert formel, espace pour sac et menu rapide
Groupe	8	Table modulable, 2 menus imprimés, +10% couverts
Banquet	50	Service à l'assiette, 5 serveurs minimum, checklist four
Événement privé	30	Prévoir 1 menu dédié et 2 points de service

Mini cas concret :

Contexte : Réservation d'un anniversaire de 20 personnes à 19h, 4 allergies signalées.

Étapes : confirmation 48 heures avant, plan de table, +2 plats alternatifs, briefing 10 minutes. Résultat : service livré en 90 minutes, zéro incident.

Livrable attendu :

Un plan écrit de 1 page avec nombre de couverts, allergies, rôle des 4 serveurs et timing en tranches de 15 minutes, prêt 2 heures avant le service.

3. Communiquer avec l'équipe et la cuisine :

Briefing avant service :

Fais un brief de 10 minutes où tu annonces les réservations importantes, les allergies et le rôle de chacun. Ce rituel évite erreurs et doublons lorsque le restaurant se remplit rapidement.

Utiliser un support clair :

Affiche un plan de réservation visible en salle et en cuisine, avec horaires, nombre de couverts et demandes spéciales. Un tableau papier ou une tablette suffit pour coordonner en temps réel.

Retour en fin de service :

Fais un débrief rapide de 5 minutes pour noter incidents, retards et points à améliorer. Ces retours réguliers diminuent les erreurs et améliorent la coordination entre salle et cuisine.

Exemple d'ajustement en direct :

Une table arrive 20 minutes en avance, tu informes la cuisine, tu replanifies les envois et tu évites une attente excessive pour les autres clients.

Une fois, j'ai appelé un client pour confirmer un groupe de 14 personnes, on a adapté le service et évité une pénurie de plats.

Tâche	Fréquence	À faire avant service
Vérifier le plan de réservation	Avant chaque service	Confirmer doublons, allergies et horaires critiques
Briefing équipe	10 minutes avant	Distribuer rôles et signaler priorités

Mise en place des couverts	30 à 60 minutes avant	Adapter nappes, verrerie et menus
Communication cuisine	En continu	Informar des allergies et des arrivées groupées

Ce qu'il faut retenir

Chaque service commence par la lecture du **plan de réservations** : origine, heure, couverts et **demandes spéciales** (allergies, anniversaire, privé). Tu sécurises les infos en détectant doublons et incohérences, et tu confirmes les groupes (souvent dès 8 couverts).

- Anticipe la mise en place selon le type de table et prévois environ 10% de couverts en plus pour les gros événements.
- Planifie les postes selon la charge, puis réagis vite aux aléas en prévenant la cuisine sous 5 minutes.
- Cadre l'équipe avec un **briefing de 10 minutes** et un support visible en salle et en cuisine.

En fin de service, fais un **débrief de 5 minutes** pour noter retards et incidents. Avec un plan écrit prêt 2 heures avant, tu fluidifies le timing et tu réduis les erreurs.

Chapitre 3 : Mise en place salle, bar, office

1. Mise en place salle :

Plan de salle et positionnement :

Avant le service, vérifie le plan et installe les tables selon la réservation, en respectant les allées d'au moins 90 cm pour le passage. Calcule 1 set par couvert et note les tables prioritaires.

Matériel et couverts :

Prépare les nappes, sets et couverts en quantité. Compte 1 couvert complet par client, plus 10 % en réserve pour les remplacements rapides. Range le matériel propre par type et par table.

Timing et contrôle qualité :

Fais une checklist 30 minutes avant l'ouverture, contrôle l'alignement des couverts, la propreté des verres et l'absence de taches. Consacre 10 à 20 minutes au dernier contrôle global.

Exemple d'organisation de couverts :

Pour un service de 60 couverts, prépare 66 couverts au total, en plaçant 6 en réserve sur le chariot pour éviter les ruptures pendant le service.

Élément	Quantité par couvert	Remarque
Couteau	1	Côté droit, bord coupant vers l'assiette
Fourchette	1	Côté gauche, alignée
Verre à eau	1	A 10 cm du bord, légèrement à droite

2. Mise en place bar :

Disposition et zone de service :

Organise le bar en zones claires, un poste pour cocktails, un pour boissons rapides et un pour l'encaissement. Prévois 1 espace de 0,5 m² par poste pour travailler confortablement.

Gestion des verres et du stock immédiat :

Range les verres par type et fréquence d'utilisation, garde 20 % de verres supplémentaires en back up. Place les alcools les plus demandés à portée de main pour gagner 2 à 5 secondes par service.

Sécurité, hygiène et équipement :

Vérifie les extincteurs, la présence de serpillières propres, et la conformité des lave-verres. Respecte la rotation FIFO pour les jus et sirops, note les dates d'ouverture sur les étiquettes.

Astuce stage :

Quand tu es débutant, marque les bouteilles fréquentes avec un point de couleur, ainsi tu travailles plus vite et tu évites les erreurs sous pression.



Marquer les bouteilles fréquentes facilite le service rapide et l'organisation des boissons

3. Organisation de l'office :

Stock, rangement et traçabilité :

Classe les produits par famille et par date, utilise des bacs étiquetés. Garde 3 jours de consommation moyenne en stock pour les produits courants, ajuste selon le taux de fréquentation.

Flux plonge et réassorts :

Anticipe la plonge en séparant verres, vaisselle et couverts sales. Planifie des rotations toutes les 15 à 30 minutes au pic, pour ne pas bloquer le service quand la salle est pleine.

Communication et coordination :

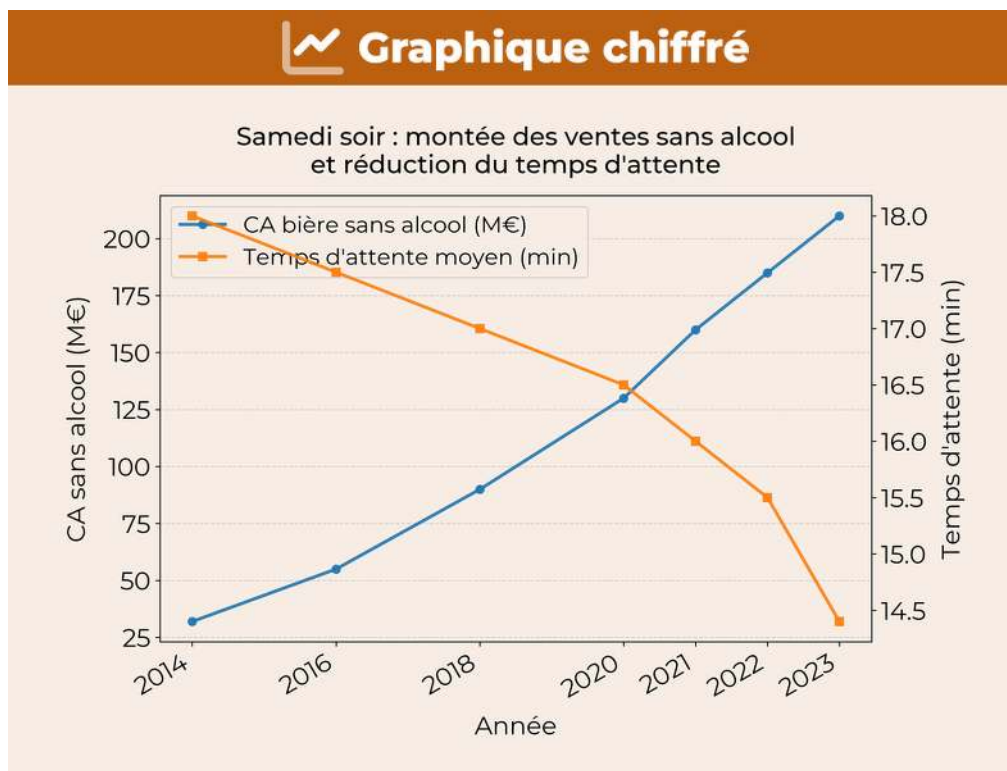
Installe un point d'information dans l'office avec les tickets prioritaires et les retours plats. Un brief de 5 minutes avant le service réduit les erreurs et les allers-retours inutiles.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : service du samedi soir pour 80 couverts avec 2 serveurs et 1 commis d'office.

Étapes : préparation des 88 couverts, mise en place du bar pour 50 boissons, organisation de 3 bacs de plonge. Résultat : réduction de 20 % du temps d'attente moyen. Livrable

attendu : fiche récapitulative chiffrée indiquant le nombre de couverts préparés, verres en réserve et temps moyen de rotation de la plonge.



Check-list opérationnelle	Action
Contrôle 30 minutes	Vérifier nappes, couverts, verres et éclairage
Réserve bar	Préparer +20 % de verres et boissons rapides
Rotation stock	Appliquer FIFO et noter les dates d'ouverture
Brief équipe	5 minutes sur priorités et tables VIP
Plonge	Programmer rotations toutes les 15 à 30 minutes

i Ce qu'il faut retenir

Avant le service, tu sécurises l'efficacité en coordonnant salle, bar et office : bon agencement, bonnes quantités et contrôles au bon moment.

- Salle : vérifie le **plan de salle**, garde des allées de 90 cm, prépare 1 set par couvert et une **réserve de 10 %** (ex. 60 couverts = 66).
- Bar : découpe en zones (cocktails, rapide, caisse), range les verres par usage avec +20 %, et applique la **rotation FIFO** avec dates d'ouverture.

- Office : produits classés et étiquetés, rotations de plonge toutes les 15 à 30 minutes, point d'info pour priorités et retours.

Fais une checklist 30 minutes avant l'ouverture, puis un dernier tour 10 à 20 minutes avant. Un **brief de 5 minutes** aligne l'équipe et réduit les erreurs pendant le rush.

Chapitre 4 : Briefing et consignes d'équipe

1. Préparer ta prise de parole :

Objectif et public :

Le briefing doit informer ton équipe des objectifs du service, du nombre de couverts, des réservations particulières et du timing. Cible ton message selon l'expérience de l'équipe, débutant ou confirmé.

Plan simple :

Donne un plan en 3 points, ordre d'arrivée des tables, plats à prioriser et gestion des allergies. Reste simple, parle 5 à 10 minutes maximum pour garder leur attention.

Timing et durée :

Prévois 5 à 12 minutes selon la taille de l'équipe. Pour 6 personnes et 60 couverts, 10 minutes suffisent pour un briefing complet avec questions et répartition.

Exemple d'ouverture de briefing :

Pour un service de 40 couverts, fais un briefing de 8 minutes, annonce 2 réservations VIP et 1 allergie. Répartis 4 serveurs par zone et précise le responsable boissons.

2. Répartir les rôles et priorités :

Rôles clairs :

Attribue les postes précis, par exemple serveur zone 1, prise de commandes, responsable boissons. Écris les noms sur une feuille pour éviter la confusion pendant le rush.

- Prise de commande - 2 personnes
- Service aux tables - 3 personnes
- Bar et boissons - 1 personne

Priorités du service :

Indique les priorités: fluidité des plats, temps entre plats inférieur à 8 minutes et service des entrées en 10 minutes pour tables complètes. Priorise les clients avec allergies.

Gestion des imprévus :

Explique le protocole en cas de retard cuisine, panne ou absence. Désigne 1 référent pour décider et 1 personne pour informer la cuisine et gérer la communication client.

Exemple de mini cas concret :

Contexte: service 60 couverts, équipe 6 personnes, briefing 10 minutes. Étapes: répartition zones, annonces allergies, plan B pour retard. Résultat: prise de commande moyenne 6 minutes, 95% plats servis en 10 minutes. Livrable: feuille de répartition d'une page.

Élément	Valeur
---------	--------

Nombre de couverts	60
Durée briefing	10 minutes
Taille de l'équipe	6 personnes
Prise de commande moyenne	6 minutes
Taux plats servis sous 10 minutes	95%
Réclamations	1 sur 60

Une fois, pendant mon stage, un briefing de 3 minutes a évité une erreur d'allergène qui aurait pu être grave, j'ai vu le serveur corriger la commande en temps réel.

3. Consignes de sécurité, hygiène et relation client :

Rappels hygiène :

Rappelle lavage des mains 20 secondes, port de gants pour aliments prêts, séparation des ustensiles crus et cuits et signalement immédiat des contaminations possibles.

Sécurité au poste :

Vérifie les zones glissantes, pose panneaux signalisation, range câbles et outils. Explique l'emplacement des extincteurs et de la trousse de secours à toute l'équipe.

Paroles et attitude :

Donne phrases types pour accueillir, confirmer commandes et gérer réclamations. Privilégie formulation positive et courte, demande toujours si le plat convient avant débarrasser.

Astuce pour le terrain :

Répète les infos critiques deux fois et fais signer la feuille de répartition par secteur. En 1 semaine, cette habitude réduit les erreurs de service d'environ 40% d'après mon expérience.

Check-list opérationnelle :

Élément	Question à se poser
Durée du briefing	Le briefing tient-il entre 5 et 12 minutes ?
Présence de l'équipe	Tous les postes clés sont-ils couverts par un nom ?
Allergènes et spécificités	Les allergies et régimes sont-ils signalés et compris ?
Procédure imprévus	Un référent est-il désigné pour les décisions rapides ?

Sécurité et hygiène	Les points hygiène et emplacement matériels d'urgence ont-ils été rappelés ?
---------------------	--

Ce qu'il faut retenir

Ton briefing sert à aligner l'équipe sur objectifs, couverts, réservations, timing et points sensibles. Adapte-le au niveau de chacun, garde un **plan en 3 points** et tiens-toi à 5-12 minutes.

- Clarifie les postes et zones, note les noms, fixe des **rôles clairs par poste**.
- Annonce les priorités: enchaînement des plats, délais, et **gestion des allergies** en premier.
- Prévois un protocole d'imprévus avec un référent décision et un relais cuisine/clients.
- Rappelle **sécurité et hygiène**: mains, séparation cru/cuit, zones à risque, matériel d'urgence, phrases types client.

Répète les infos critiques et fais valider la répartition pour limiter les erreurs. Un briefing court mais complet peut éviter une faute grave, surtout sur les allergènes.

Chapitre 5 : Contrôle final et rectifications

1. Vérifier la salle et les couverts :

Objectif et public :

Avant l'ouverture et entre deux services, tu dois assurer une présentation irréprochable pour la clientèle. Cible les tables réservées et les zones de passage qui impactent l'image du restaurant.

Liste de contrôle rapide :

Passe en 5 à 10 minutes chaque section, contrôle nappes, couverts, verres et marques d'usure. Vérifie l'alignement des couverts, l'absence de traces et la propreté des verres.

Corrections courantes :

Remplace nappe ou serviette tachée, polit un verre embué, réaligne couverts mal centrés et remplace ustensiles tordus. Une correction simple prend généralement 1 à 3 minutes par table.

Exemple d'ajustement de couverts :

Tu arrives 20 minutes avant le service, tu repères 6 tables avec couverts mal placés, tu réalignes en 12 minutes au total, la salle paraît plus nette et l'équipe gagne en sérénité.

Astuce rangement :

Range les couverts de réserve par type et par lots de 12, ainsi tu gagnes du temps au changement de table et évites d'emporter plusieurs allées pour un seul service.

2. Contrôler les plats et l'embarquement en salle :

Vérification des assiettes :

Avant chaque envoi, contrôle température, présentation, portion et absence d'éléments indésirables. La règle pratique, c'est 5 secondes pour un coup d'œil et 10 secondes pour un ajustement.

Communication cuisine-salle :

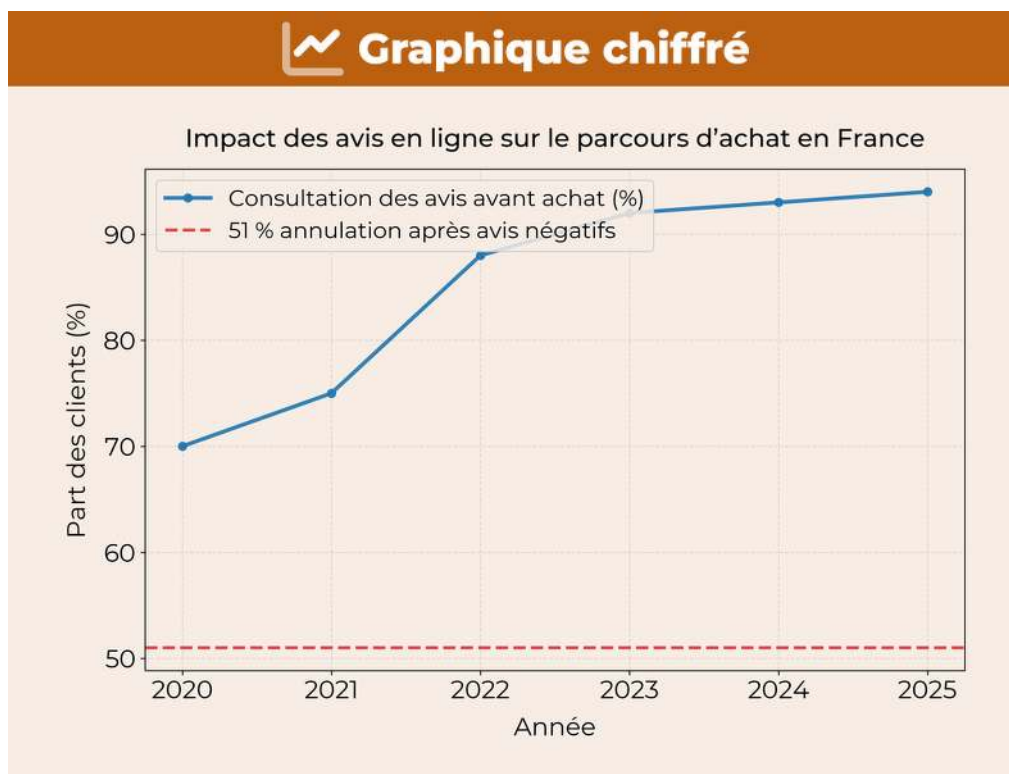
Utilise des codes simples et un timing clair, annonce les plats prioritaires et signale les modifications d'allergènes. Un message précis évite 80 % des erreurs d'envoi selon mon expérience terrain.

Gestion des rectifications en urgence :

Si un plat sort froid ou mal présenté, décide rapidement, soit reprise et refonte soit correction légère en salle. Évalue l'impact client, le timing et la charge en cuisine pour choisir la solution.

Exemple d'intervention sur un envoi :

Contexte, 80 couverts soir, 2 plats revenus froids sur 12 envoyés. Étapes, alerter chef, reprendre 12 assiettes, réchauffer et redresser en 8 minutes. Résultat, 100 % des couverts servis chauds, 0 réclamation. Livrable attendu, fiche incident avec délai de reprise et température finale de 60 °C.



Astuce tempo :

Si tu dois reprendre un plat, préviens le client en 10 secondes et propose une boisson gratuite si l'attente dépasse 12 minutes, cela désamorce la frustration et préserve la note.

3. Rectifications administratives et tickets :

Correction des additions et tickets :

Vérifie les additions avant impression, regarde quantités, options et remises. Une erreur fréquemment commise coûte en moyenne 5 à 15 euros par erreur selon la complexité du ticket.

Gestion des réclamations clients :

Écoute calmement, note précisément le motif et propose une solution mesurée. Rétablis le service dans un délai court, idéalement moins de 15 minutes pour une résolution visible en salle.

Traçabilité et retour d'information :

Remplis une fiche d'incident simple indiquant heure, table, nature du problème et décision prise. Ce document sert d'appui pour la réunion de débriefing et pour diminuer la répétition des erreurs.

Exemple de rectification administrative :

Cas, addition erronée de 24 €, erreur détectée avant paiement. Étapes, annulation du ticket en 2 minutes, réédition correcte, explication au client en moins de 3 minutes. Livrable, ticket corrigé et fiche d'incident signée.

Astuce pour éviter les erreurs :

Adopte un code couleur pour les modifications manuelles sur ticket, ainsi en 2 secondes tu repères annulations ou remises, ce qui réduit les erreurs humaines en fin de service.

Élément	Question à se poser	Action si non conforme
Couverts	Sont-ils alignés et propres ?	Remplacer ou polir, 1 à 2 minutes par table
Verres	Y a-t-il des traces ou éclats ?	Remplacer immédiatement, 30 secondes par verre
Nappes	Des taches visibles ou plis ?	Changer la nappe, prévoir 4 à 6 minutes
Température assiettes	Assiettes trop froides ou trop chaudes ?	Rechauffer ou laisser tempérer, viser 60 °C pour plats chauds
Allergènes	Informations concordent-elles entre prise de commande et cuisine ?	Bloquer envoi si doute, vérifier en 2 minutes

Mini cas concret de chapitre :

Contexte, service midi 50 couverts, 4 tables signalent saleté sur nappes et 1 plat refusé pour allergène mal noté. Étapes, intervention en 10 minutes, réfection de 4 nappes, rectification du ticket et reformulation en cuisine. Résultat, service rétabli sans retard majeur, aucune réclamation formelle. Livrable, rapport d'incident chiffré portant durée d'intervention et coût estimé de 18 € pour fournitures.

Astuce finale :

Garde toujours un kit "rectification" avec 6 nappes propres, 12 couverts de secours, 6 verres et 1 carnet d'incidents, cela te fait gagner en moyenne 10 minutes sur la résolution de problèmes courants.

Ce qu'il faut retenir

Avant l'ouverture et entre deux services, fais un **contrôle éclair en salle** pour garantir une **présentation irréprochable client**. Tu repères vite les défauts (couverts, verres, nappes, plats, tickets) et tu corriges sans ralentir le service.

- Salle : passe chaque zone en 5 à 10 minutes, remplace ou polit en 1 à 6 minutes selon le problème.
- Envoi des plats : vérifie en quelques secondes température, portion, dressage et allergènes, avec des **codes simples cuisine-salle**.
- Administration : contrôle les additions avant impression, gère la réclamation calmement et note tout dans une **fiche d'incident simple**.

En urgence, décide vite entre reprise cuisine ou correction légère en salle, puis préviens le client immédiatement. Un kit de rectification et une bonne traçabilité réduisent les erreurs répétées et protègent l'expérience client.

Arts de la table et mise en valeur

Présentation de la matière :

En BP Restaurant (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), « **Arts de la table** et **mise en valeur** » t'apprend à créer une **table cohérente**, du **nappage** au choix **vaisselle-verrerie**, en pensant aussi **l'ambiance** et la cohérence avec le menu. Un jour, l'un de mes amis a tout "bien" fait, mais son centre de table gênait le service, ça lui a coûté cher.

Cette matière conduit surtout à l'épreuve **Commercialisation et service**, évaluée avec un **coefficient de 12**. En **contrôle en cours de formation**, tu es évalué pendant l'année, sinon tu passes une **épreuve pratique** de **5 h 00**. Il n'existe pas de coefficient séparé uniquement pour « Arts de la table et mise en valeur », c'est intégré à cette évaluation.

Conseil :

Réviser comme au travail: 3 fois par semaine, bloque 20 minutes pour refaire mentalement une mise en place complète, puis 1 fois par semaine, entraîne-toi "en vrai" en te chronométrant. Prends 5 photos avant-après, tu verras tout de suite si c'est aligné, lisible et pratique.

Les pièges fréquents: **trop charger** la table, oublier l'ergonomie, négliger la propreté, mélanger des styles sans logique, perdre du temps sur des détails invisibles Checklist simple:

- Commencer par le linge et l'alignement
- Tester le passage des plats et le service de l'eau
- Vérifier la cohérence avec la carte et le type de clientèle

.

Le jour J, vise une table belle et surtout efficace, c'est ça qui fait grimper ta note.

Table des matières

Chapitre 1 : Dressage des tables	Aller
1. Préparer le plan de table	Aller
2. Poser les couverts et la verrerie	Aller
Chapitre 2 : Décoration et ambiance	Aller
1. Choisir l'éclairage et la couleur	Aller
2. Sélectionner les éléments décoratifs et durables	Aller
3. Créer l'ambiance sonore et olfactive	Aller
Chapitre 3 : Mise en valeur de buffets	Aller
1. Choisir l'organisation du buffet	Aller

2. Travailler la présentation et l'esthétique [Aller](#)
3. Assurer hygiène, rotation et logistique [Aller](#)

Chapitre 1 : Dressage des tables

1. Préparer le plan de table :

Objectif :

Définir la place des clients, faciliter le service et garantir une présentation cohérente, tout en tenant compte du menu, des contraintes diététiques et de la configuration de la salle.

Matériel et couverts :

Prévois nappes propres, 1 serviette par couvert, assiettes adaptées, verres et couverts en nombre suffisant, plus éléments spécifiques comme couverts à poisson ou couverts de service selon le repas.

Disposition générale :

Place la fourchette à gauche et le couteau à droite lame vers l'assiette, verres en haut à droite à 2 ou 3 cm du bord. Anecdote: Pendant mon stage j'ai mis 15 minutes pour dresser 6 couverts.

Exemple d'organisation d'une table pour 4 personnes :

Pour 4 personnes place 4 assiettes espacées d'environ 60 cm, fourchette à gauche, couteau à droite, verre eau en haut à droite et serviette pliée à gauche de l'assiette.

2. Poser les couverts et la verrerie :

Ordre de service :

Dresse d'abord les couverts secs puis la verrerie et enfin les assiettes. Adapte le couvert à l'entrée et au plat pour limiter les changements et accélérer le service à l'assiette.

Positions et distances :

Respecte environ 2 à 3 cm entre le bord et les couverts, 5 cm entre verre eau et verre vin, et prévois 60 cm d'espace par convive pour le confort et le service fluide.

Vérification finale :

Vérifie l'alignement des couteaux et fourchettes, l'absence de traces sur la verrerie, que les nappes sont lisses et que les serviettes sont correctement pliées avant l'ouverture.

Astuce gain de temps :

Prépare des plateaux avec couverts préassemblés pour services de 20 à 30 couverts, cela réduit le temps de dressage d'environ 40% et évite des allers-retours inutiles.

Voici un tableau récapitulatif des positions et distances utiles pour dresser rapidement et proprement chaque couvert.

Élément	Position par rapport au bord (cm)	Observation
Fourchette	2-3	À gauche de l'assiette

Couteau	2-3	À droite lame vers l'assiette
Assiette	3	Centrée devant le convive
Verre eau	2-3	En haut à droite du couvert

Avant chaque service prends 1 à 2 minutes par table pour contrôler nappes, couverts et verrerie, c'est le petit investissement qui évite les erreurs pendant le service.

Tâche	À faire	Fréquence
Vérifier nappes	Enlever taches et lisser	Avant chaque service
Plier serviettes	1 serviette par couvert pli simple	Avant chaque table
Disposer couverts	Respecter ordre et distances	À chaque préparation
Vérifier verrerie	Absence de traces et d'éclats	Avant l'ouverture

Exemple de cas concret :

Contexte: service de 40 couverts avec 2 personnes en salle, objectif dresser 10 tables en 20 minutes. Étapes: planifier, préparer 10 sets, contrôler. Résultat: 10 tables prêtes en 18 minutes. Livrable: plan de table et 10 photos.

i Ce qu'il faut retenir

Tu dresses une table en partant d'un **plan de table clair** : tu places les clients selon le menu, les contraintes diététiques et la salle, puis tu prévois tout le matériel.

- Prépare nappes, 1 serviette par couvert, assiettes, verrerie et couverts adaptés (ex. poisson, service).
- Respecte les positions: fourchette à gauche, couteau à droite lame vers l'assiette, verres en haut à droite, et **distances de référence** (2 à 3 cm du bord, 60 cm par convive).
- Suis un **ordre de dressage** efficace: couverts secs, puis verrerie, puis assiettes, et contrôle l'alignement et les traces.
- Gagne du temps avec des **plateaux préassemblés** et prends 1 à 2 minutes pour la vérification finale.

Un dressage régulier et contrôlé rend le service plus fluide et évite les erreurs à l'ouverture. En planifiant et en préparant par lots, tu peux tenir des objectifs serrés, même sur de gros services.

Chapitre 2 : Décoration et ambiance

1. Choisir l'éclairage et la couleur :

Objectif et impact :

L'éclairage et les couleurs définissent le ressenti client, ils influencent durée du repas et confort. Un bon réglage peut augmenter l'attrait d'un plat et favoriser une ambiance chaleureuse ou dynamique.

Conseils pratiques :

Privilégie la lumière chaude pour un service détente, 2 700 à 3 000 K. Utilise variateurs pour adapter l'ambiance selon le moment, matin, déjeuner ou dîner, et prévois un éclairage d'appoint pour les coins sombres.

Erreurs fréquentes :

Évite les lumières trop fortes ou trop blanches, elles fatiguent les yeux et dévalorisent les couleurs des plats. Ne multiplie pas les sources incohérentes, cela crée un effet brouillon et peu professionnel.

Élément	Effet	Budget indicatif	Temps de mise en place
Lampes suspendues à intensité variable	Ambiance chaleureuse et focalisation sur l'assiette	120 à 400 euros l'unité	Installation 1 à 3 heures
Led d'appoint cachées	Équilibre lumineux sans éblouir	20 à 80 euros par bande	Pose 30 à 60 minutes
Lampes décoratives ponctuelles	Apporte personnalité, thème ou couleur	10 à 80 euros pièce	Placement 5 à 10 minutes par table

2. Sélectionner les éléments décoratifs et durables :

Choix des matériaux :

Favorise matériaux faciles à entretenir, lavables ou résistants aux taches, comme le verre, le métal et certains tissus traités. Prends en compte coût et durabilité pour un bon rapport qualité-prix sur 2 à 5 ans.

Thèmes et saisonnalité :

Adapte les décors aux saisons et aux événements, pour garder de la fraîcheur et motiver les clients à revenir. Change un élément central tous les 6 à 8 semaines pour renouveler l'intérêt sans surcoût majeur.

Maintenance et hygiène :

Planifie un nettoyage quotidien et une vérification hebdomadaire des décors. Les fleurs naturelles tiennent 2 à 5 jours, les végétaux artificiels demandent dépoussiérage toutes les 2 semaines pour rester présentables.

Exemple d'aménagement d'une table saisonnière :

Pour un service de 40 couverts, centre de table simple coûte 6 euros par table, durée de vie 4 jours, temps de pose 5 minutes par table, résultat visuel homogène et budget maîtrisé.

Astuce de stage :

Prépare 4 ensembles de centres de table pour une salle de 50 couverts, tu peux remplacer en 20 minutes sans déranger le service, cela évite l'usure visible et réduit le gaspillage.

3. Créer l'ambiance sonore et olfactive :

Musique et volume :

Choisis une playlist cohérente avec ton concept, adapte le volume pour permettre la conversation. Garde un niveau moyen entre 55 et 65 dB, cela favorise les échanges sans masquer le service.

Parfums et sécurité :

Les parfums d'ambiance apportent chaleur, mais respecte allergies et hygiène. Évite les senteurs trop fortes, privilégie diffuseurs réglables et produits hypoallergéniques, surveille les retours clients pendant 2 à 4 semaines.

Mini cas concret :

Contexte : bistrot de quartier 50 couverts, objectif soirée musicale à thème pour augmenter la fréquentation du jeudi.

Étapes :

- Choix du thème et de la playlist, 1 heure de préparation.
- Installation éclairage d'accent, coût 180 euros, temps 90 minutes avec 2 personnes.
- Achat centres de table temporaires, 12 tables à 6 euros, coût total 72 euros.
- Mise en place d'un diffuseur discret, réglage faible intensité, coût 40 euros.

Résultat : augmentation de la fréquentation du jeudi de 20% sur 4 semaines, panier moyen augmenté de 8% lors d'événements bien ciblés.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Après la première soirée test, l'équipe a réduit le temps de préparation à 60 minutes en reconfigurant les tâches, et a standardisé une fiche de montage pour répéter le concept rapidement.

Livrable attendu :

Fiche opérationnelle de 1 page incluant budget total, durée de montage, liste du matériel et playlist, avec coût global chiffré. Exemple : budget total 292 euros, montage 90 minutes, matériel listé et plan de retour sur investissement.

Checklist opérationnelle :

Tâche	Fréquence/temps	Responsable
Vérifier l'éclairage et régler les variateurs	Avant le service, 10 minutes	Responsable salle
Poser centres de table et décors saisonniers	Avant chaque service, 5 à 15 minutes	Équipe de service
Lancer la playlist et vérifier le volume	15 minutes avant ouverture	Chef de rang
Contrôle hygiène des décors	Quotidien, 5 minutes	Plonge ou commis
Recueil des retours clients sur ambiance	Hebdomadaire, 10 minutes	Responsable salle

Ce qu'il faut retenir

Tu crées l'expérience client en combinant éclairage, déco, son et odeurs : ça influence confort, durée du repas et envie de revenir.

- Vise une **lumière chaude modulable** (2 700 à 3 000 K) avec variateurs et appoint, et évite le blanc trop fort ou des sources incohérentes.
- Choisis des **matériaux faciles à entretenir** et durables, puis rafraîchis un élément central toutes les 6 à 8 semaines avec une routine d'hygiène.
- Garde un **volume maîtrisé** (55 à 65 dB) et des **parfums discrets et sûrs**, en surveillant les retours clients.

Formalise tout dans une fiche simple (budget, temps de montage, matériel, playlist) et une mini checklist avant service. Avec des réglages réguliers, tu standardises l'ambiance et tu améliores la rentabilité.

Chapitre 3 : Mise en valeur de buffets

1. Choisir l'organisation du buffet :

Objectif et public :

Tu dois définir si le buffet est destiné à un cocktail debout, un service assis ou un événement mixte, cela influence la taille, la hauteur des tables et le parcours des clients.

Plan simple :

Trace un plan utile sur 1 feuille A3, indique l'entrée, la sortie, les îlots de service et les zones froides et chaudes pour éviter les croisements et les files qui durent plus de 5 minutes.

Matériel et flux :

Prévois 1 point chaud pour 20 à 30 couverts et 1 point froid pour 30 à 50 couverts, pense à l'espace pour chariots et au branchement électrique sécurisé.

Exemple d'organisation efficace :

Pour un buffet de 120 invités, j'ai installé 4 îlots, 2 pour le chaud, 1 pour le froid et 1 pour les desserts, montage en 45 minutes, circulation fluide en 30 minutes.

Élément	Avantage	Volume conseillé
Buffet linéaire	Flux simple, facile à surveiller	Jusqu'à 80 invités
Îlots centraux	Permet plusieurs files et interaction	De 80 à 200 invités
Stations à thème	Valorise spécialités, augmente ventes d'options	Idéal pour groupes de 50 à 150

2. Travailler la présentation et l'esthétique :

Couleur et contraste :

Choisis une nappe claire sous des plats colorés pour créer du contraste visuel, limite-toi à 2 couleurs dominantes pour que l'ensemble soit harmonieux.

Hauteurs et volumes :

Joue avec des rehausses pour créer 3 niveaux principaux, hauteur basse, moyenne et haute, cela attire l'œil et optimise l'espace de présentation.

Signalétique et lisibilité :

Écris des étiquettes lisibles en 1 couleur, indique allergènes et température de service, ça évite les questions inutiles et les retours en cuisine.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

J'ai réduit les déplacements en regroupant 6 petits plats similaires sur 1 îlot, gain de temps de service 20 % et diminution des ruptures d'approvisionnement en 1 événement.

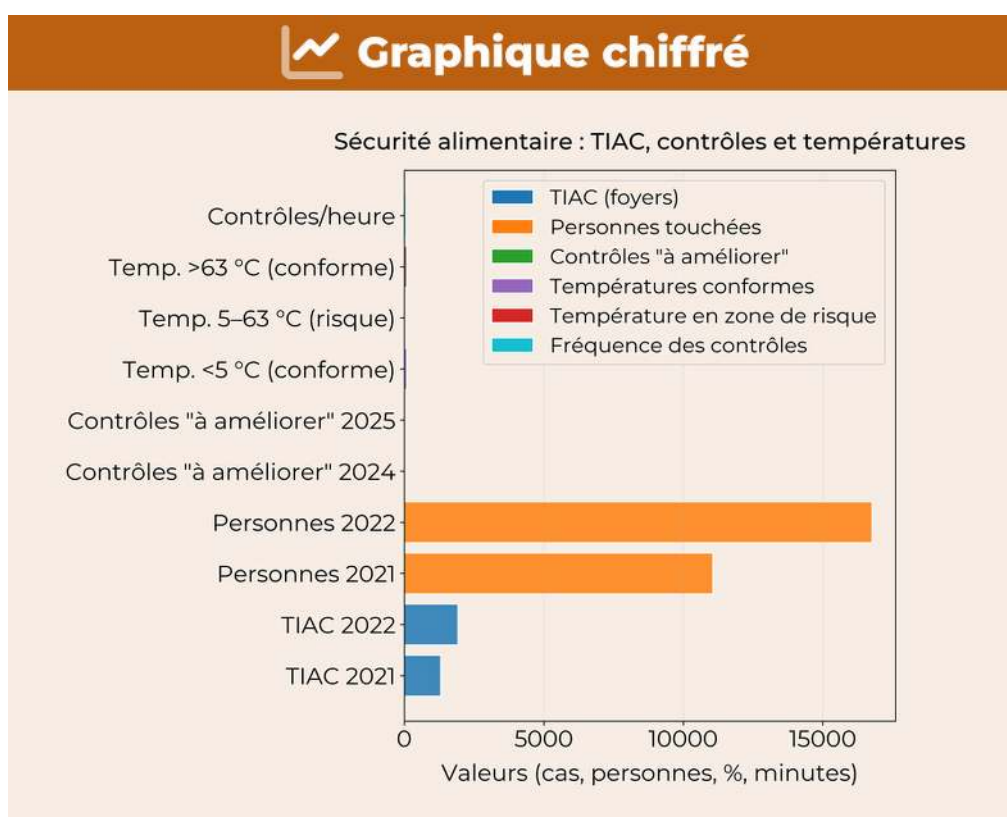
Astuce de stage :

Place les desserts en fin de parcours et prévois 30 % de portions en plus si tu veux éviter les ruptures sur les produits populaires.

3. Assurer hygiène, rotation et logistique :

Gestion des températures :

Maintiens les plats froids à moins de 5 °C et les plats chauds à plus de 63 °C, contrôle avec un thermomètre toutes les 60 minutes pour garantir la sécurité alimentaire.



Rotation et réassort :

Programme des réassorts toutes les 20 à 30 minutes selon l'affluence, garde 20 à 30 % de stock tampon en cuisine pour pallier les pics de consommation.

Gestion des déchets et propreté :

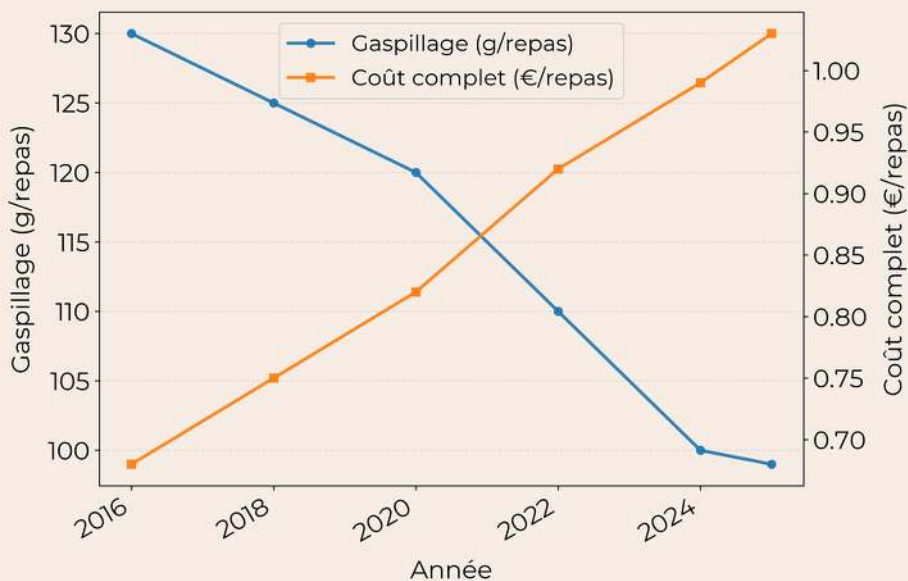
Prévois 1 bac par îlot pour déchets triés, nettoie immédiatement les coulures et remplace les plats vides en 5 minutes pour garder un visuel soigné.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : Buffet d'entreprise 150 personnes pour un déjeuner. Étapes : plan A3, 3 îlots, 2 cols chauds, 1 froid, montage 60 minutes. Résultat : circulation en 35 minutes, 2 ruptures partiellement évitées. Livrable attendu : plan du buffet A3, liste des quantités chiffrées (150 couverts, 30 % stock tampon), et fiche maintenance température.

Graphique chiffré

Gaspillage alimentaire et coût complet en restauration collective



Étape	Action	Durée indicative
Préparation	Montage des tables et test des matériels	30 à 60 minutes
Mise en place	Disposition des plats et étiquetage	20 à 40 minutes
Service	Surveillance des températures et réassort	Pendant tout l'événement

Checklist opérationnelle	Option
Plan A3 avec flux client	Obligatoire
Thermomètre et fiches températures	Obligatoire
Stock tampon 20 à 30 % en cuisine	Fortement recommandé
Étiquettes avec allergènes	Obligatoire
Bac de tri et lingettes	Recommandé

Exemple d'amplitude horaire :

Pour un brunch de 10 h à 14 h, prévois montage à partir de 8 h 30, remplissage initial à 9 h 45 et réassorts toutes les 30 minutes pendant le service.

Anecdote :

La première fois que j'ai monté un buffet pour 200 personnes, j'avais sous-estimé les étiquettes, j'ai passé 15 minutes à improviser, depuis je prépare toujours ces étiquettes la veille.

Ce qu'il faut retenir

Pour mettre en valeur un buffet, pars de l'objectif (debout, assis, mixte) et construis un **plan A3 clair** qui garantit un **flux client fluide** (files sous 5 minutes). Choisis la forme adaptée (linéaire, îlots, stations) et soigne l'esthétique avec 2 couleurs dominantes, 3 niveaux de hauteur et une signalétique lisible.

- Dimensionne : 1 point chaud pour 20 à 30 couverts, 1 point froid pour 30 à 50.
- Assure des **températures sécurisées** : froid < 5 °C, chaud > 63 °C, contrôle toutes les 60 minutes.
- Réassorts toutes les 20 à 30 minutes avec un **stock tampon 20 à 30 %** et des bacs de tri par îlot.
- Place les desserts en fin de parcours et prévois 30 % de portions en plus sur les best-sellers.

Tu gagnes en vitesse, en propreté et en ventes additionnelles si tu anticipes le matériel, l'électricité et les chariots. Prépare les étiquettes (allergènes, température) la veille pour éviter l'impro.

Accueil, réservation et relation client

Présentation de la matière :

Dans le BP Restaurant (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), cette matière conduit à l'épreuve **Commercialisation et service**, notée avec un **coefficient de 12**, évaluée en **CCF** ou en examen final **pratique 5 heures**, selon ton statut. Le CCF se fait en 2 situations pendant la dernière année, et la première session du nouveau règlement a lieu en 2026.

Tu y travailles la réservation, l'accueil, la prise en charge du client jusqu'à la prise de congé, en français et parfois en langue étrangère, avec une communication adaptée et une vraie logique de fidélisation.

Honnêtement, c'est la partie où l'attitude compte autant que la technique, un camarade a gagné des points juste en reformulant calmement une demande compliquée.

Conseil :

Entraîne-toi 3 fois par semaine, 20 minutes, en te filmant sur des mini scénarios: Réservation, arrivée en avance, allergie, réclamation. Travaille 5 phrases fixes en anglais, et note toujours les infos clés, heure, nombre, contraintes, confirmation.

Le piège classique, c'est d'aller trop vite et d'oublier de vérifier, ou de finir sans vraie prise de congé. Mets-toi une routine simple:

- Reformuler la demande
- Proposer 2 solutions
- Conclure avec une confirmation

Et le jour J, pense client, pas texte appris par cœur.

Table des matières

Chapitre 1 : Réservation téléphone et en ligne	Aller
1. Accueil et prise de réservation par téléphone	Aller
2. Réservation en ligne et gestion des plateformes	Aller
Chapitre 2 : Accueil et installation	Aller
1. Accueil immédiat et premier contact	Aller
2. Installation et gestion des places	Aller
3. Accueil spécifique et suivi de la table	Aller
Chapitre 3 : Besoins spécifiques du client	Aller
1. Identifier les besoins alimentaires	Aller
2. Prendre en compte l'accessibilité et la mobilité	Aller

3. Gérer les allergies, intolérances et convictions [Aller](#)

Chapitre 4 : Gestion des réclamations [Aller](#)

1. Reconnaître et enregistrer une réclamation [Aller](#)

2. Gérer la situation en salle et proposer une solution [Aller](#)

3. Suivi, analyse et actions correctives [Aller](#)

Chapitre 5 : Fidélisation et prise de congé [Aller](#)

1. Fidéliser le client sur place [Aller](#)

2. Prise de congé et au revoir [Aller](#)

3. Fidélisation après le départ : suivi et offres [Aller](#)

Chapitre 1 : Réservation téléphone et en ligne

1. Accueil et prise de réservation par téléphone :

Objectif et rôle :

Ton objectif est de capter l'information essentielle rapidement, sécuriser la réservation et rassurer le client en 2 à 3 minutes maximum, pour limiter les erreurs et éviter les doubles réservations.

Script et questions essentielles :

Commence toujours par te présenter et citer le nom du restaurant, demande date, heure, nombre de couverts et coordonnées, puis note les demandes spéciales telles qu'allergies ou anniversaire.

Gestion des demandes spéciales :

Pour les allergies ou demandes de menu, note précisément l'information, informe la cuisine et confirme par SMS ou mail si possible, cela réduit les erreurs et les retours négatifs.

Confirmation et suivi :

Rappelle la réservation immédiatement si le client demande une confirmation, envoie un SMS ou un e-mail le jour même si l'établissement le propose, cela diminue les no-show de façon notable.

Exemple d'argumentaire téléphonique :

Bonjour, ici Pauline au restaurant le Mistral, pour quelle date puis-je réserver et à quelle heure, pour combien de personnes, et as-tu besoin d'une table particulière, comme une table près de la fenêtre ?

Étape	Action
Accueil	Présente-toi et demande le nom du client
Collecte	Prends date, heure, nombre, téléphone
Spécial	Note allergies et demandes particulières
Confirmation	Propose SMS ou e-mail de confirmation

Astuce rapide :

Garde une feuille ou un écran dédié pour les réservations, rédige en majuscules les allergies, et relis chaque note à la fin de l'appel pour éviter les oublis.

2. Réservation en ligne et gestion des plateformes :

Outils et canaux :

Utilise un site web avec un widget de réservation, les réseaux sociaux et une plateforme spécialisée si nécessaire, synchronise toujours ces canaux pour éviter le double booking.

Règles de disponibilité et overbooking :

Définis des créneaux et des capacités réelles par service, prévois 5 à 10 % de marge pour les imprévus, et mets à jour les blocs en temps réel pour limiter les erreurs.

Messages automatiques et politique d'annulation :

Active la confirmation automatique et envoie un rappel 24 heures avant, indique clairement la politique d'annulation pour réduire les no-show et récupérer jusqu'à 5 à 10 % de réservations perdues.

Exemple d'automatisation :

Un message automatique 24 heures avant la réservation récapitule heure, nombre et rappelle la politique d'annulation, ce qui aide les clients et réduit les oublis.

Mini cas concret :

Contexte : Un restaurant de 40 couverts implante un widget de réservation et synchronise les tables entre le site et une plateforme externe.

Étapes mises en place :

Tu configures les créneaux de service, indiques 40 places maximum, autorises 4 réservations par créneau, et actives la confirmation par SMS pour chaque réservation.

Résultat chiffré :

Après 3 mois, les réservations en ligne ont augmenté de 18 pour cent et les no-show ont diminué de 12 pour cent grâce aux rappels automatiques, amélioration notable en service du soir.

Livrable attendu :

Remets un rapport mensuel chiffré montrant le nombre de réservations par canal, taux de no-show en pourcentage, et occupation moyenne par service en pour cent, ce document sert en réunion hebdomadaire.

Conseil de terrain :

Synchronise le planning chaque matin et vérifie les réservations modifiées la veille, cela évite les surprises en service et montre ton professionnalisme.

Élément	Question à se poser
Capacité	Combien de couverts disponibles par service ?
Rappel	Envoies-tu un SMS 24 heures avant ?
Politique	Quelle est ta règle d'annulation ?
Synchronisation	Les canaux sont-ils mis à jour en temps réel ?

Anecdote personnelle :

Une fois j'ai noté un anniversaire à la main et la cuisine n'a pas vu la note, depuis j'insiste toujours sur une confirmation écrite, c'est une leçon que tu garderas vite en tête.

Ce qu'il faut retenir

Ton but est de prendre une réservation fiable en 2 à 3 minutes, sans erreur ni double booking, en rassurant le client. En ligne, tu dois synchroniser tous les canaux et cadrer la capacité réelle.

- Au téléphone, suis un **script de prise** : date, heure, couverts, coordonnées, puis demandes (allergies, anniversaire).
- Pour les demandes sensibles, fais une **confirmation écrite systématique** (SMS ou e-mail) et préviens la cuisine.
- En ligne, fixe créneaux et capacité, garde une **marge anti imprévus** et active confirmations et rappels 24 h.
- Suis les résultats avec un **rapport mensuel chiffré** (canaux, no-show, occupation) et synchronise le planning chaque matin.

Relis toujours tes notes en fin d'appel et mets en évidence les allergies. Avec des rappels et une politique d'annulation claire, tu réduis les no-show et tu sécurises le service.

Chapitre 2 : Accueil et installation

1. Accueil immédiat et premier contact :

Premier contact et timing :

Tu dois saluer le client dans les 30 secondes qui suivent son arrivée, avec un sourire et un regard. Ce geste rapide installe la confiance et évite les impressions d'attente négative.

Langage et posture :

Adopte une posture ouverte, mains visibles, voix claire et chaleureuse. Utilise des formules simples et positives, propose une place en indiquant le temps d'attente estimé si besoin.

Prise d'information rapide :

Pose les 3 questions utiles : nombre de couverts, préférence de placement, présence d'une réservation. Note les allergies ou contraintes dès le départ pour éviter toute erreur de service.

Exemple d'accueil express :

Tu accueilles un groupe de 4, tu confirms la réservation en 20 secondes, tu proposes une table proche de la fenêtre et tu informe du temps d'attente estimé de 5 minutes.

Astuce terrain :

Si plusieurs clients arrivent en même temps, fixe visuellement qui entre en premier, annonce un temps d'attente clair et propose une option assise au bar pour réduire la frustration.

2. Installation et gestion des places :

Plan de salle et rotation :

Connais ton plan de salle par cœur, indique les tables libres et celles en rotation. Vise une rotation adaptée, par exemple 60 à 90 minutes au déjeuner pour une table de 2 à 4 personnes.

Accompagnement et présentation de la table :

Accompagne les clients jusqu'à leur table, retire la chaise pour la dame si nécessaire, présente le menu en 10 secondes et indique où poser manteaux ou sacs si besoin.

Gestions des attentes et confort :

Propose un rafraîchissement au client qui attend plus de 10 minutes, propose le vestiaire pour les manteaux, et vérifie la température et l'éclairage rapidement pour améliorer le confort.

Exemple d'installation fluide :

Un service de midi avec 45 couverts géré par 3 serveurs, tu places les clients en 2 minutes max et la rotation reste stable à 75 minutes par table.

Élément	Action recommandée	Temps cible
Accueil initial	Saluer et prendre info	30 secondes
Installation	Accompagner et présenter	2 minutes
Gestion attente	Proposer boisson ou bar	10 minutes

Exemple d'organisation :

Pendant un service complet de 80 couverts en 2 heures, une rotation optimisée et un accueil rapide permettent de servir 20% de clients en plus sans augmenter le personnel.

3. Accueil spécifique et suivi de la table :

Allergies, régimes et demandes particulières :

Note toute allergie ou régime alimentaire précisément. Informe la cuisine en indiquant l'élément à éviter et confirme la préparation sans l'ingrédient problématique avant de servir.

Suivi pendant le repas :

Reviens en 2 étapes : une fois dans les 3 minutes après la prise de commande pour vérifier et une autre fois au milieu du repas pour proposer un complément ou un digestif.

Gestion des réclamations :

Écoute calmement, propose une solution concrète comme remplacer le plat ou offrir un geste commercial. Agir vite réduit l'impact négatif et augmente le taux de satisfaction.

Exemple de gestion d'allergie :

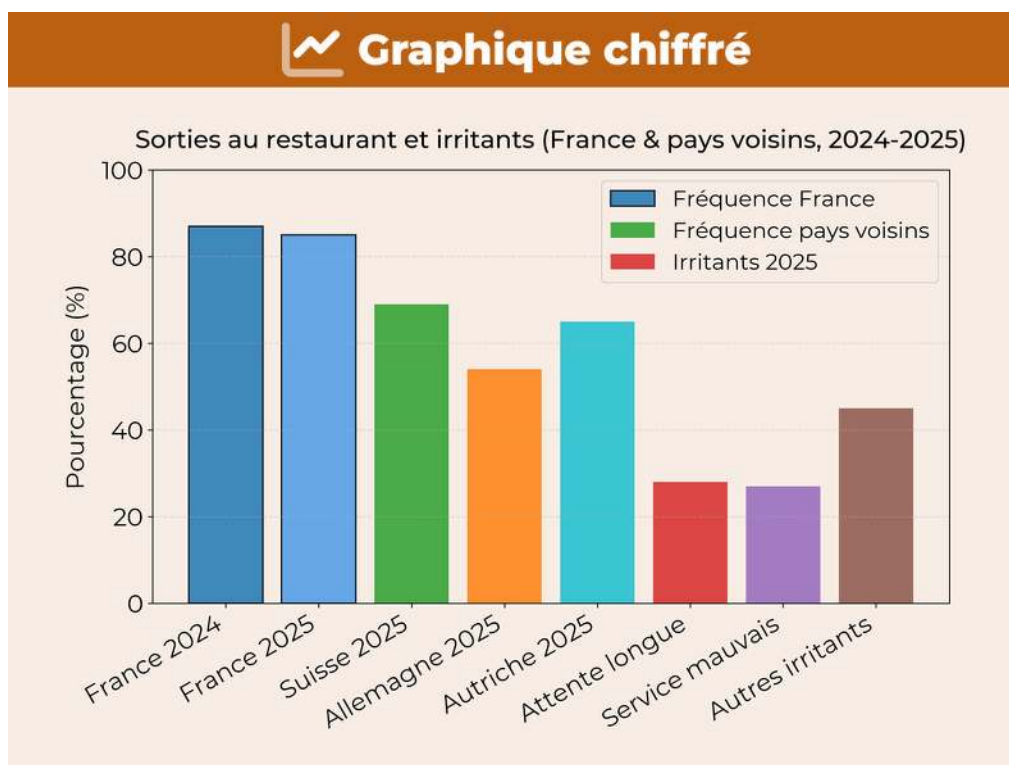
Une cliente indique une allergie aux noix, tu le notes, tu confirmes en cuisine et tu vérifies l'absence de traces, résultat sans incident et cliente rassurée.

Checklist opérationnelle	À faire
Accueillir en 30 secondes	Regarder, saluer, prendre infos
Installer en 2 minutes	Accompagner et présenter la table
Vérifier allergies	Noter clairement et prévenir la cuisine
Retour client	Passer en 3 minutes après commande
Gérer réclamations	Proposer solution rapide

Mini cas concret – optimisation de l'accueil :

Contexte : un restaurant de 50 couverts a 30% de clients en attente le samedi midi. Étapes : audit d'accueil 2 jours, formation de 3 serveurs sur placement et timing, test sur 4

services. Résultat : temps d'attente moyen réduit de 15 à 6 minutes, rotation augmentée de 18% et satisfaction client mesurée à 92% sur 120 enquêtes. Livrable attendu : plan de salle mis à jour, protocole d'accueil de 2 pages et tableau de suivi des temps d'attente.



Astuce d'ancien élève :

Note toujours les demandes spéciales sur le ticket visible en salle, ça évite au moins 3 erreurs par semaine dans les petits restaurants où j'ai travaillé.

i Ce qu'il faut retenir

Ton accueil et l'installation fixent tout de suite le niveau de confiance. Vise un **accueil en 30 secondes**, puis une **installation en 2 minutes** en t'appuyant sur le plan de salle et une rotation maîtrisée.

- Adopte un **langage positif et clair** : posture ouverte, mains visibles, annonce du temps d'attente et option bar si affluence.
- Pose 3 questions clés (couverts, placement, réservation) et note tout de suite allergies et contraintes.
- Si l'attente dépasse 10 minutes, améliore le confort (boisson, vestiaire, température, éclairage).
- Fais un **suivi en 2 passages** : à 3 minutes après commande, puis au milieu du repas, et règle les réclamations vite.

En appliquant ces timings et en notant les demandes spéciales, tu réduis l'attente, tu évites les erreurs et tu augmentes rotation et satisfaction sans ajouter de personnel.

Chapitre 3 : Besoins spécifiques du client

1. Identifier les besoins alimentaires :

Objectif et public :

Savoir identifier rapidement les besoins alimentaires évite erreurs et incidents. Tu dois repérer allergies, régimes religieux, préférences végétariennes ou intolérances dès la réservation ou à l'accueil.

Signes et questions simples :

Pose des questions claires et courtes pour confirmer la nature du régime. Demande par exemple "Avez-vous des allergies ou un régime particulier" et note la réponse sur la fiche client.

Exemple d'identification des besoins :

Une cliente signale une intolérance au lactose, tu notes la précision sur la fiche client et proposes des alternatives sans produits laitiers. Le service s'est déroulé sans incident et elle est revenue la semaine suivante.

2. Prendre en compte l'accessibilité et la mobilité :

Repérage et aménagements :

Repère l'accessibilité avant le service, vérifie largeur des allées, disponibilité de chaises hautes et accès sans marche. Une allée d'au moins 90 cm facilite le passage d'un fauteuil roulant et d'un serveur chargé.

Organisation du trajet client :

Prévois un parcours clair depuis l'entrée jusqu'à la table, indique le chemin au client et propose de l'aide si nécessaire. Informe l'équipe 10 minutes avant l'arrivée des clients à mobilité réduite.

Astuce pratique :

Range un fauteuil pliant près de l'entrée et garde 2 chaises sans accoudoir pour les déplacements. Cela gagne en moyenne 3 minutes par accueil pour ces clients.

Action	Quand	Responsable	Vérification
Vérifier accessibilité	Avant ouverture	Hôte	Contrôle visuel
Noter besoin alimentaire	À la réservation	Réception	Fiche client
Informé cuisine	10 minutes avant service	Chef d'équipe	Ticket modifié
Préparer alternatives	En préparation	Cuisinier	Contrôle goût

3. Gérer les allergies, intolérances et convictions :

Procédures et traçabilité :

Établir une fiche allergène simple pour chaque réservation, indiquer les 14 allergènes à signaler et assurer la traçabilité des plats modifiés. Transmettre l'information en cuisine via un ticket ou une note visible.

Formation et communication :

Former l'équipe sur les allergènes et substitutions, pratiquer des briefings de 5 minutes avant le service et vérifier la compréhension. Un personnel informé réduit les risques et augmente la confiance du client.

Communication au client :

Sois transparent, explique les risques et les plats adaptés, et propose un choix de 1 à 2 alternatives. Les clients apprécient l'honnêteté et cela évite des retours de plat.

Exemple de gestion d'allergie :

Lors d'un service de 30 couverts, 2 clients avaient une allergie aux fruits à coque, la cuisine a préparé 2 plats séparés, aucun incident, délai moyen augmenté de 4 minutes par plat modifié.

Mini cas concret :

Contexte : Traiteur pour un déjeuner d'entreprise de 24 couverts, 3 clients ont des besoins spécifiques. Étapes : prise d'information 48 heures avant, fiche client mise à jour, ticket cuisine modifié, placement accessible. Résultat et livrable attendus :



Établir une fiche allergène garantit la sécurité alimentaire et la satisfaction des clients

Élément	Détail
Nombre de couverts	24
Besoins spécifiques	1 végétalien, 1 intolérance au gluten, 1 personne à mobilité réduite
Temps préparation supplémentaire	30 minutes
Livrable	3 fiches clients, 1 bon de production modifié, plan de salle
Résultat chiffré	Service sans incident, 0 retours, satisfaction observée

Ce qu'il faut retenir

Pour éviter erreurs et incidents, repère **besoins alimentaires dès l'accueil** et contraintes de mobilité le plus tôt possible, puis transmets l'info à l'équipe.

- Pose des questions courtes (allergies, régimes, intolérances) et note tout sur la fiche client.
- Prépare un **parcours client accessible** : allées d'au moins 90 cm, chaises adaptées, aide proposée, équipe prévenue 10 minutes avant.
- Gère les allergies avec une **fiche allergène simple**, traçabilité des plats modifiés et communication visible en cuisine.
- Fais un **briefing de 5 minutes**, sois transparent et propose 1 à 2 alternatives.

En anticipant 48 heures avant quand c'est possible, tu sécurises le service, limites les retours de plats et renforces la confiance des clients, même si certains plats demandent quelques minutes de plus.

Chapitre 4 : Gestion des réclamations

1. Reconnaître et enregistrer une réclamation :

Accueil immédiat :

Quand un client exprime son mécontentement, adresse-toi à lui rapidement et avec calme, montre que tu l'écoutes et prends note précisément du problème pour éviter tout malentendu.

Enregistrement précis :

Consigne la réclamation sur un formulaire ou un cahier dédié avec date, heure, nom du client, table, serveur et description factuelle de l'incident, pour permettre un suivi fiable et chiffré.

Priorisation et délai :

Évalue si la réclamation nécessite une réponse immédiate en salle ou un retour ultérieur, fixe un délai de réponse standard, par exemple 24 heures pour accusé de réception, 48 à 72 heures pour résolution.

Exemple d'enregistrement d'une réclamation :

Un client signale un plat froid, tu notes la date, l'heure, le numéro de table, le plat concerné et la décision immédiate prise, par exemple remplacement du plat sous 10 minutes.

Type de réclamation	Action immédiate	Délai de résolution
Plat froid	Proposer remplacement ou remise	10 à 20 minutes
Erreur de commande	Remettre commande correcte, informer la cuisine	15 à 30 minutes
Problème de service	Excuses sincères, proposition commerciale	24 à 72 heures

2. Gérer la situation en salle et proposer une solution :

Attitude et langage :

Parle calmement, utilise le prénom si le client l'a donné, excuse-toi sans te justifier excessivement et reformule la plainte pour confirmer que tu as bien compris le problème.

Propositions adaptées :

Propose toujours au moins deux options raisonnables, par exemple remplacement du plat ou réduction de 20% sur l'addition, laisse le client choisir pour qu'il garde le sentiment de contrôle.

Escalade et décision :

Si tu ne peux pas trancher, implique le responsable de salle en moins de 5 minutes, explique brièvement la situation et propose la solution convenue au client sans attendre plus longtemps.

Astuce pratique :

En stage, note systématiquement la solution offerte et le temps de résolution, cela te sert pour l'épreuve et pour montrer ta rigueur en entretien professionnel.

Script court pour excuser et proposer :

Bonjour Monsieur Madame, je suis désolé que cela vous soit arrivé, je comprends votre gêne, je peux vous proposer de refaire le plat ou d'appliquer une remise de 20% sur l'addition, que préférez-vous.

3. Suivi, analyse et actions correctives :

Suivi client :

Après résolution, rappelle ou envoie un message sous 48 heures pour vérifier la satisfaction, note le retour du client et indique si une compensation a été acceptée ou refusée.

Analyse des causes :

Regroupe les réclamations par type chaque mois, par exemple 10 réclamations en 30 jours sur le service indiquent un problème récurrent à corriger avec l'équipe.

Actions correctives et indicateurs :

Mets en place actions concrètes, forme l'équipe, ajuste les fiches techniques, puis suis l'indicateur taux de réclamation par 1000 couverts pour mesurer l'effet des actions après 1 mois et 3 mois.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : en 30 jours, 12 réclamations liées à la température des plats, étapes : enregistrement, test température, formation 2 heures de 6 serveurs, révision du process de sortie en cuisine, résultat : baisse à 3 réclamations le mois suivant. Livrable attendu : rapport chiffré avec 3 mesures correctives et un planning de formation de 2 heures pour 6 personnes.

Étape opérationnelle	Action	Responsable
Enregistrer la réclamation	Formulaire papier ou numérique	Serveur
Répondre au client	Proposition de solution en 10 min	Responsable de salle
Suivi post résolution	Appel ou message sous 48 h	Responsable commercial

Check-list terrain :

- Accueillir et écouter sans interrompre
- Noter date, heure, table et description exacte
- Proposer au moins 2 solutions et laisser choisir
- Impliquer le responsable si pas d'accord sous 5 minutes
- Faire un suivi écrit ou téléphonique sous 48 heures

Exemple d'interaction client :

Un client se plaint d'un goût trop salé, tu écoutes, proposes remake ou remise de 15%, le client accepte la remise, tu notes l'accord sur le formulaire et passes l'info en cuisine.

Astuce de stage :

Garde un carnet ou une feuille Excel avec les réclamations, cela facilite la préparation des fiches pour l'examen et montre ta méthodologie lors des oraux.

Ce qu'il faut retenir

Une réclamation se traite vite, calmement et avec des faits. Tu fais un **accueil immédiat calme**, puis tu assures un **enregistrement précis des faits** (date, heure, table, serveur, incident) pour un suivi fiable. En salle, tu reformules, tu t'excuses sans te justifier, et tu proposes des options.

- Fixe des délais clairs : accusé de réception sous 24 h, résolution sous 48 à 72 h selon le cas.
- Propose au moins 2 solutions (remplacement, remise), et fais une **escalade sous 5 minutes** si besoin.
- Après coup, fais un **suiti sous 48 heures** et analyse les causes par type pour corriger.

Mesure l'effet des actions (formation, process, fiches techniques) avec un indicateur comme le taux de réclamation par 1000 couverts. En stage, note solution et temps de résolution pour prouver ta rigueur.

Chapitre 5 : Fidélisation et prise de congé

1. Fidéliser le client sur place :

Objectif et logique :

Ton but est de transformer une visite ponctuelle en visite répétée, en travaillant l'expérience globale, le service et la relation. Une vraie fidélisation commence dès l'accueil et se poursuit jusqu'au départ.

Techniques concrètes :

Propose un geste commercial adapté, note les préférences, offre un conseil personnalisé sur le vin ou le plat, et garde une attitude sympathique pendant 30 à 90 secondes pour marquer les esprits.

Erreurs fréquentes et astuces :

Ne pas personnaliser, oublier d'écrire les préférences, ou négliger le remerciement sont des erreurs courantes. Astuce utile, note rapidement les remarques clients sur le plan de prise de commande pour t'en souvenir la fois d'après.

Exemple d'amélioration du service :

Tu remarques qu'un client aime son café allongé, tu le notes, et la prochaine venue tu le proposes sans qu'il ait à redemander, résultat fidélisation renforcée.

Action	Impact attendu
Noter la préférence du client	Augmenter le taux de retour de 10 à 20 pour cent
Offrir un geste commercial ciblé	Meilleure satisfaction immédiate, réduction des réclamations
Proposer un conseil personnalisé	Valorisation du service, fidélisation sur le long terme

2. Prise de congé et au revoir :

Rôle de la prise de congé :

La prise de congé est le dernier souvenir que le client emporte, elle doit confirmer l'impression positive. Un bon au revoir augmente la probabilité de retour et les recommandations.

Étapes clés de la prise de congé :

Remercie le client par son nom si possible, récapitule rapidement un point positif, propose un prochain rendez-vous ou une information utile, et souhaite une bonne journée. Tout cela en 20 à 40 secondes.

Formules efficaces et attention au timing :

Privilégie des phrases simples et sincères, évite les longs discours. Si l'addition est prête, accompagne le client vers la sortie et propose discrètement une petite attention si c'est pertinent.

Astuce prise de congé :

Mets une note discrète sur la réservation ou le dossier client pour indiquer l'élément à mentionner lors du prochain passage, par exemple anniversaire ou préférence boisson.

3. Fidélisation après le départ : suivi et offres :

Pourquoi le suivi importe ?

Le suivi prolonge l'expérience et montre que l'entreprise tient à ses clients, pas seulement à la vente. Un message pertinent peut générer un retour sous 7 à 30 jours.

Moyens et cadence :

Utilise les réservations, la carte fidélité, ou un petit SMS/mail ciblé. Ne fais pas plus de 1 ou 2 relances par mois pour rester pertinent sans importuner.

Exemple de campagne de suivi :

Après une soirée événementielle, envoie un message de remerciement aux participants, propose une offre pour leur prochaine visite valable 30 jours, et mesure le taux de retour.

Mini cas concret :

Contexte :

Un restaurant de 40 couverts veut fidéliser les clients du jeudi soir, taux de retour estimé 20 pour cent actuellement.

Étapes :

Recenser 50 clients du jeudi pendant un mois, noter préférences, envoyer un SMS de remerciement sous 48 heures avec offre -10 euros valable 30 jours, suivre retours.

Résultat chiffré et livrable :

Après 2 mois, objectif atteindre 35 pour cent de retours sur les clients contactés, livrable attendu un tableau Excel regroupant 50 contacts, taux de conversion et montant moyen dépensé.

Anecdote personnelle, quand j'ai testé cette méthode en stage, on a gagné 6 clients réguliers supplémentaires en 6 semaines.

Checklist terrain	À faire
Prendre note des préférences	Noter sur la réservation ou carnet client
Remercier à la sortie	Formule courte et personnalisée, 20 à 40 secondes
Proposer une relance	SMS ou mail sous 48 heures, offre valable 30 jours
Mesurer l'impact	Suivre taux de retour et CA généré sur 2 mois

Ce qu'il faut retenir

Pour fidéliser, tu transformes une visite en habitude grâce à une **expérience globale cohérente** du début à la fin. Personnalise, note les préférences et reste chaleureux au bon moment.

- Sur place : note goûts et remarques, propose un **geste commercial ciblé** ou un conseil vin/plat.
- Au départ : fais un **au revoir personnalisé** (nom, point positif, prochaine visite) en 20 à 40 secondes.
- Après : envoie un **suivi léger mais régulier** (SMS/mail) sous 48 h, 1 à 2 relances par mois max, offre 30 jours.

Évite les erreurs classiques : pas de personnalisation, pas de notes, remerciement bâclé. Mesure tes actions (taux de retour, panier moyen) pour ajuster et créer de vrais réguliers.

Vente et commercialisation

Présentation de la matière :

En **BP Restaurant** (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), **Vente et commercialisation** t'apprend à conseiller, argumenter et vendre, tout en gardant une posture élégante. Cette matière conduit à l'épreuve **Commercialisation et service**, avec un **coefficient de 12**, évaluée en **CCF organisé** ou en examen ponctuel.

En ponctuel, c'est une **épreuve pratique** sur une **durée de 5 h**. Tu t'entraînes sur: L'accueil, la réservation, le rebond commercial, la fidélisation, la gestion des réclamations, et la logique de prix de vente. J'ai vu un ami prendre confiance après 6 jeux de rôle, il vendait plus sans forcer.

Conseil :

Pour progresser vite, vise 3 séances par semaine de 20 minutes, pas plus. Fais du concret: 1 mise en situation, 1 débrief, puis tu recommences en changeant 1 détail (client pressé, allergène, budget serré).

Prépare un mini kit:

- 10 arguments produit
- 5 réponses aux objections

Le jour de l'évaluation, garde une structure simple, questionne, reformule, propose 1 option cohérente, puis conclus. Prends 2 minutes pour vérifier l'addition, l'encaissement, et une prise de congé nette.

Table des matières

Chapitre 1 : Argumentaire mets et boissons	Aller
1. Préparer ta prise de parole	Aller
2. Construire des accords mets et boissons	Aller
Chapitre 2 : Vente additionnelle	Aller
1. Comprendre la vente additionnelle	Aller
2. Techniques concrètes pour vendre plus	Aller
3. Cas pratique et checklist opérationnelle	Aller
Chapitre 3 : Supports de vente accessibles	Aller
1. Rendre les supports visibles et attirants	Aller
2. Adapter les supports au public et aux situations	Aller
3. Outils numériques et conformité	Aller
Chapitre 4 : Promotion et communication	Aller

1. Définir l'objectif et le message [Aller](#)
2. Choisir les canaux et les outils [Aller](#)
3. Planifier, exécuter et mesurer [Aller](#)

Chapitre 1 : Argumentaire mets et boissons

1. Préparer ta prise de parole :

Objectif et public :

L'objectif est de savoir présenter un plat ou une boisson en moins de 30 secondes, en adaptant ton discours au client, son âge, son budget et ses attentes.

Structure d'un argumentaire :

Utilise le modèle simple : nom du produit, caractère sensoriel, origine ou technique, suggestion d'accord et bénéfice client. Sois clair, concret et évite le jargon inutile.

Motifs et arguments :

Classe tes arguments selon trois motifs : plaisir, praticité, prix. Associe toujours un argument sensoriel et un argument pratique pour convaincre rapidement.

Exemple d'argumentaire pour un plat :

Pour le filet de bar, je dis : chair fondante, cuisson maîtrisée, herbes de la région. Je propose un sauvignon sec, léger, pour accompagner sans dominer le plat.

Élément	Exemple d'argumentaire court
Plat signature	Chair fondante, cuisson lente, produit local, parfait avec un vin blanc léger
Menu du jour	Rapide et équilibré, portion généreuse, très bon rapport qualité prix
Boisson maison	Frais, original, préparé chaque matin, idéal en entrée
Accord suggéré	Suggestion précise, pourquoi le vin ou la bière met en valeur le plat

Petit rappel pratique, garde trois phrases clés prêtes pour chaque produit. En stage, je répétais mes accroches avant le service pendant 5 minutes, ça change tout.

Action	Critère	Temps estimé
Préparer phrases	Trois accroches prêtes par produit	5 minutes
Écouter client	Repérer goûts et contraintes alimentaires	1 minute
Suggérer accord	Argument sensoriel et bénéfice	30 secondes
Gérer objections	Proposer alternative ou portion réduite	30 à 60 secondes

2. Construire des accords mets et boissons :

Règles de base :

Respecte trois principes : harmonie des textures, complémentarité des saveurs et intensité similaire. Évite qu'une boisson masque complètement le goût du plat servi.

Techniques d'écoute et questionnement :

Pose des questions ouvertes, écoute activement et note les préférences. Par exemple demande si le client aime le sucré, l'acidité ou préfère un vin léger plutôt qu'un vin tannique.

Cas concret :

Contexte : restaurant 40 couverts, menu du jour à 18 euros, objectif augmenter le panier moyen de 10% en 4 semaines via accords boissons et upsell.

- Identifier 4 plats à promouvoir pendant 1 semaine.
- Former l'équipe 2 fois 15 minutes avant le service.
- Suivre les ventes chaque semaine et ajuster les arguments.

Résultat : hausse du panier moyen de 12% après 4 semaines, augmentation des ventes de vins au verre de 25%, satisfaction client mesurée à 88%.

Livrable attendu : fiche pratique d'argumentaires d'une page par plat ou boisson, tableau hebdomadaire des ventes et un bilan chiffré complet au format Excel après 4 semaines.

Astuce préparation :

Avant le service, révise 5 accords par plat pendant 10 minutes. Note deux phrases types et un argument prix, ça t'aide à gagner confiance et à vendre plus.

Ce qu'il faut retenir

Tu dois présenter un plat ou une boisson en moins de 30 secondes, en adaptant ton discours à l'âge, au budget et aux attentes du client. Suis une **structure d'argumentaire simple** : nom, ressenti sensoriel, origine ou technique, accord suggéré, bénéfice client. Classe tes arguments en plaisir, praticité, prix, et combine toujours sensoriel + pratique.

- Prépare **trois phrases clés** par produit et répète 5 minutes avant le service.
- Pour les accords : vise **harmonie textures et intensité**, et évite qu'une boisson masque le plat.
- Questionne avec des **questions ouvertes ciblées** (sucré, acidité, tanins, léger).

Pour booster les ventes, choisis quelques plats à pousser, forme l'équipe rapidement, suis les chiffres chaque semaine et ajuste tes arguments. Une fiche

d'une page par produit et un suivi des ventes te donnent une méthode claire et efficace.

Chapitre 2 : Vente additionnelle

1. Comprendre la vente additionnelle :

Objectif et intérêt :

La vente additionnelle consiste à proposer un produit ou un service complémentaire au client, pour augmenter le ticket moyen et améliorer l'expérience client sans forcer la vente.

Quand proposer ?

Propose au bon moment, par exemple après la prise de commande ou lors du conseil sur le plat, quand le client est détendu et ouvert à des suggestions utiles.

Impact chiffré :

En pratique, une vente additionnelle bien menée peut augmenter le ticket moyen de 10 à 25%, selon le produit proposé et la qualité du conseil, ce qui change beaucoup sur 1 service de 50 couverts.



Une vente additionnelle efficace peut augmenter le ticket moyen de 10 à 25%

Exemple d'augmentation du ticket moyen :

Sur un service de 60 couverts avec un ticket moyen de 25 €, augmenter de 15% représente un gain de 225 € sur la soirée.

2. Techniques concrètes pour vendre plus :

Questions ouvertes :

Pose des questions qui orientent le choix sans imposer, par exemple « Tu préfères léger ou gourmand avec ce plat ? » Cela révèle un besoin et crée l'opportunité d'un complément adapté.

Offres paquetées et suggestions :

Propose des accords simples, par exemple entrée + plat + verre conseillé, ou un dessert signature, en valorisant le prix et l'expérience globale pour le client.

Phrases d'accroche efficaces :

Utilise des phrases courtes et positives, par exemple « Beaucoup prennent ce dessert maison, il est léger et se marie bien avec le café » pour stimuler l'envie sans forcer.

Astuce terrain :

Répète mentalement 2 à 3 formulations au début de ton service, cela augmente ta fluidité et ton naturel, évite d'hésiter devant le client.

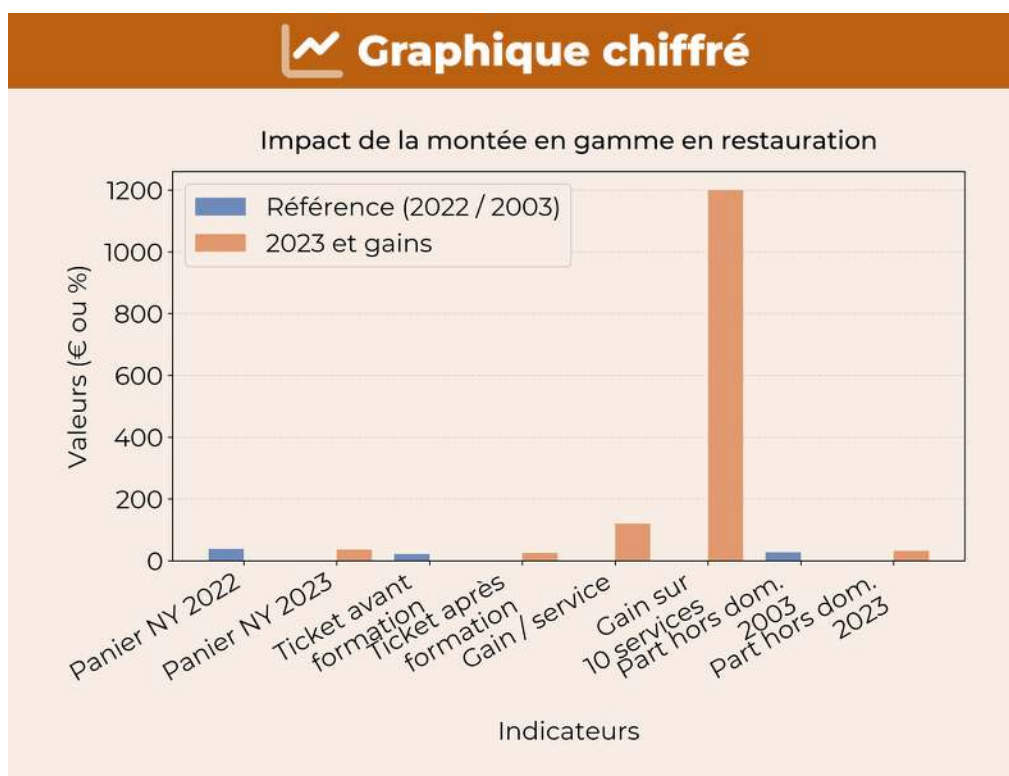
Phrase type	Moment	Gain estimé
« Beaucoup prennent le verre conseillé »	Au moment du conseil boisson	+8 à 12% du ticket
« Un dessert maison pour finir ? »	Avant ou au service des boissons	+10 à 20% du ticket
« On peut vous faire la formule entrée+plat »	À la prise de commande	+12 à 25% du ticket

Exemple d'application :

En proposant systématiquement un dessert à 6 €, 15 clients sur 60 acceptent, soit 90 € supplémentaires sur le service, souvent avec moins de 1 minute d'effort par table.

3. Cas pratique et checklist opérationnelle :**Mini cas concret :**

Contexte : bistrot 40 couverts, ticket moyen 22 €. Étapes : former 2 serveurs 30 minutes, lancer script simple, suivre 10 services. Résultat : ticket moyen passe à 25 €, +13,6% soit +120 € par service.



Livrable attendu :

Un rapport d'une page avec objectifs, script de phrases, taux d'acceptation observé et évolution du ticket moyen en euros, sur 10 services consécutifs.

Checklist opérationnelle :

Action	Quand	Pourquoi	Résultat attendu
S'entraîner 15 min au service	Avant le service	Être naturel et rapide	+ de confiance
Proposer 2 compléments max	Au moment clé	Ne pas noyer le client	Taux d'acceptation stable
Noter les refus et raisons	Après chaque service	Améliorer les offres	Meilleur ciblage
Mesurer le ticket moyen	Hebdomadaire	Suivre l'impact réel	Clarté sur gains

Exemple de livrable :

Feuille Excel simple avec 10 services, nombre de ventes additionnelles, montant total gagné et évolution en pourcentage du ticket moyen, analysée en 5 minutes.

Astuce de stage :

Ne te focalise pas sur le chiffre dès le départ, vis la satisfaction client, les ventes suivront naturellement, personnellement j'ai vu l'effet en 3 semaines lors de mon premier stage.

Ce qu'il faut retenir

La vente additionnelle, c'est proposer un complément utile pour augmenter le ticket moyen tout en améliorant l'expérience, sans forcer. Placée au bon moment, elle peut apporter +10 à 25% sur un service.

- Choisis le **bon moment client** : après la commande ou pendant le conseil, quand il est détendu.
- Utilise des **questions ouvertes efficaces** pour cerner l'envie et proposer un ajout adapté.
- Prépare des **offres paquetées simples** et des phrases courtes (verre conseillé, dessert maison, formule).
- Teste une **checklist opérationnelle** : t'entraîner, proposer 2 compléments max, noter refus, mesurer le ticket.

Reste centré sur la satisfaction : si ton conseil est clair et naturel, les ventes suivent. Suis tes résultats sur plusieurs services pour ajuster tes propositions.

Chapitre 3 : Supports de vente accessibles

1. Rendre les supports visibles et attirants :

Objectif et public :

Tu veux que le client comprenne l'offre en moins de 5 secondes et que le serveur puisse s'appuyer dessus pour vendre. Pense visibilité, clarté et simplicité pour tous les types de clients.

Design pratique :

Utilise une taille de police lisible, contraste élevé et pictogrammes pour allergies. Limite les polices à 2 et garde une hiérarchie claire entre titres, descriptions et prix pour faciliter la lecture.

Emplacements prioritaires :

Place les menus à l'entrée, sur le comptoir, près du bar et sur les tables. Un support bien placé peut augmenter les ventes additionnelles de 10 à 20% sur un service lorsqu'il est adapté.

Exemple d'optimisation d'un support :

En repassant le menu en A5 avec pictogrammes et une section "à ne pas rater", un établissement a réduit les questions clients de 30% et augmenté l'upsell boissons de 12% en 2 semaines.

Astuce organisation :

Garde une version imprimée et un modèle modifiable en 1 fichier, ainsi tu peux actualiser le menu en moins de 10 minutes selon la disponibilité des produits.

2. Adapter les supports au public et aux situations :

Langage et affichage des prix :

Affiche toujours les prix TTC et indique clairement si le service est compris. Utilise un vocabulaire simple, évite les abréviations obscures et propose des formulations vendeuses courtes.

Supports pour contraintes alimentaires :

Indique les allergènes et propose une fiche ingrédient accessible en moins de 10 secondes. Prends l'habitude de préparer une version allégée pour les demandes spécifiques.

Choix du support selon le contexte :

Ardoise pour le quotidien, menu imprimé pour la carte, QR code pour les mises à jour rapides. Adapte le support selon le flux du service et la clientèle présente.

Élément	Usage	Conseil opérationnel
---------	-------	----------------------

Menu papier	Carte complète	Imprimer A4 ou A5, pictogrammes allergènes, section suggestions serveur.
Ardoise	Plats du jour	Facile à changer, place près du bar, écriture lisible à 1,5 mètre.
QR code	Mises à jour fréquentes	Page mobile légère, temps de chargement < 3 secondes, option impression pour malvoyants.
Présentoir de table	Promotions et desserts	Changer toutes les 2 semaines, mettre un visuel appétissant et un prix clair.

Astuce pratique :

Pour limiter les erreurs, imprime un pense-bête de 1 page pour l'équipe avec pictogrammes et phrases-clés pour présenter rapidement les plats.

3. Outils numériques et conformité :

Qr codes et menus numériques :

Assure-toi que la page s'adapte au mobile et charge en moins de 3 secondes. Intègre photos légères, descriptions courtes et bouton d'appel à l'action pour l'upsell.

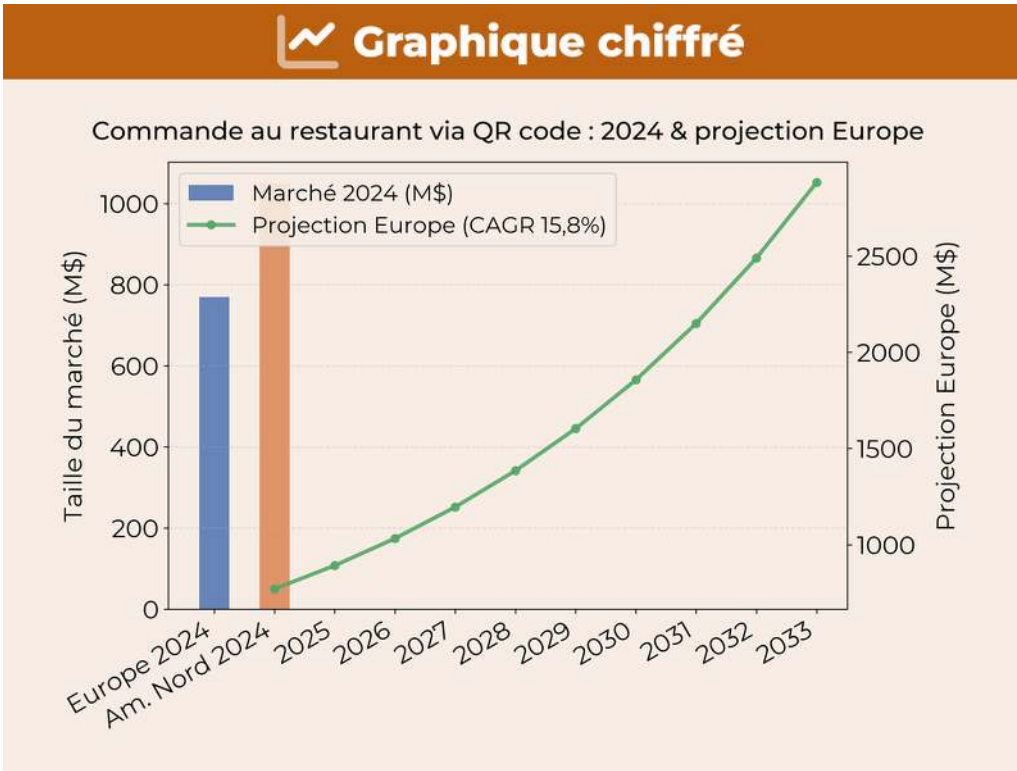
Accessibilité et obligations :

Rends les textes lisibles pour malvoyants, propose une version imprimée sur demande et affiche les allergènes. Ces mesures évitent des erreurs coûteuses et améliorent l'expérience client.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : brasserie 120 couverts/semaine veut augmenter l'upsell de 15% sur 1 mois.

Étapes : refonte menu A4, création QR code table, formation 2 serveurs (4 heures), impression 20 menus. Résultat : hausse d'upsell de 18% et erreurs allergènes divisées par 2.
Livrable : fichier PDF menu A4 prêt à l'impression et 20 exemplaires imprimés.



Indicateurs à suivre :

Mesure le taux d'upsell, le nombre de demandes d'allergènes et le temps moyen de prise de commande. Suivre ces chiffres toutes les semaines permet d'ajuster rapidement les supports.

Checklist opérationnelle	Action rapide
Lisibilité	Vérifier police et contraste avant impression
Allergènes	Mettre pictogrammes et fiche ingrédients à jour
Emplacement	Placer menus visibles sur 3 points stratégiques
Numérique	Tester QR code sur 3 téléphones avant service
Formation équipe	Planifier 1 session de 30 minutes par semaine



Ce qu'il faut retenir

Ton support doit faire comprendre **l'offre en 5 secondes** et aider l'équipe à vendre. Mise sur une lecture facile : **contraste élevé**, 2 polices max, hiérarchie titres-prix, et **pictogrammes allergènes**.

- Place les menus aux points chauds : entrée, comptoir, bar, tables.
- Adapte le format : papier pour la carte, ardoise pour le quotidien, **QR code rapide** pour les mises à jour.

- Sois conforme : prix TTC, service indiqué, fiche ingrédients accessible, version imprimée sur demande.
- Suis 3 indicateurs : upsell, demandes allergènes, temps de prise de commande.

Garde un fichier modifiable unique pour mettre à jour en 10 minutes. Teste le QR code avant service et forme l'équipe régulièrement pour limiter erreurs et booster les ventes.

Chapitre 4 : Promotion et communication

1. Définir l'objectif et le message :

Objectif et public :

Avant toute promo, décide ton objectif, par exemple augmenter la fréquentation de midi de 15% en 30 jours, ou fidéliser 50 clients en 3 mois. Choisis un public précis, locaux ou touristes.

Message et ton :

Ton message doit être court et clair, par exemple "menu midi 12€" ou "cocktail offert pour 2 personnes". Utilise un ton qui colle à ton établissement, chaleureux ou chic selon la clientèle.

Indicateurs de réussite :

Définis 2 à 3 KPI faciles à suivre, comme nombre de couverts, panier moyen et nouveaux abonnés sur la page. Des chiffres simples permettent de juger rapidement l'efficacité.

Exemple d'élaboration d'un message :

Un bistrot cible les ouvriers du quartier et propose "formule rapide 11€" du lundi au vendredi, visible sur la vitrine et la page Facebook, test sur 4 semaines.

2. Choisir les canaux et les outils :

Canaux physiques :

La vitrine, les menus, les ardoises et les flyers restent essentiels pour capter le client sur place. Une ardoise bien placée peut générer 10 à 20% de ventes supplémentaires sur une offre ciblée.

Canaux digitaux :

Utilise Facebook, Instagram et Google My Business pour toucher localement. Programmes simples de 2 posts par semaine suffisent au départ pour garder la visibilité sans tout gérer.

Presse, partenariats et influence :

Contacte 1 à 2 blogueurs locaux ou un journal municipal pour un article. Un partenariat avec un commerce voisin peut amener 20 à 50 nouveaux clients en 1 mois selon l'offre.

Astuce sur le terrain :

Lors d'un service, note 3 retours clients par jour sur une promo, ces retours sont souvent plus précieux que les chiffres bruts pour ajuster le message.

Canal	Avantage	Coût estimé
Vitrine / ardoise	Impact immédiat sur les passants	De 0 à 50 €

Réseaux sociaux	Ciblage local et répétition	De 0 à 200 € / mois
Partenariats locaux	Accès à une clientèle complémentaire	Échange de services

3. Planifier, exécuter et mesurer :

Calendrier et durée :

Planifie ta promo sur 2 à 6 semaines pour mesurer un effet. Pour une opération locale, 3 semaines donnent souvent assez de données pour décider de continuer ou d'arrêter.

Budget et retour sur investissement :

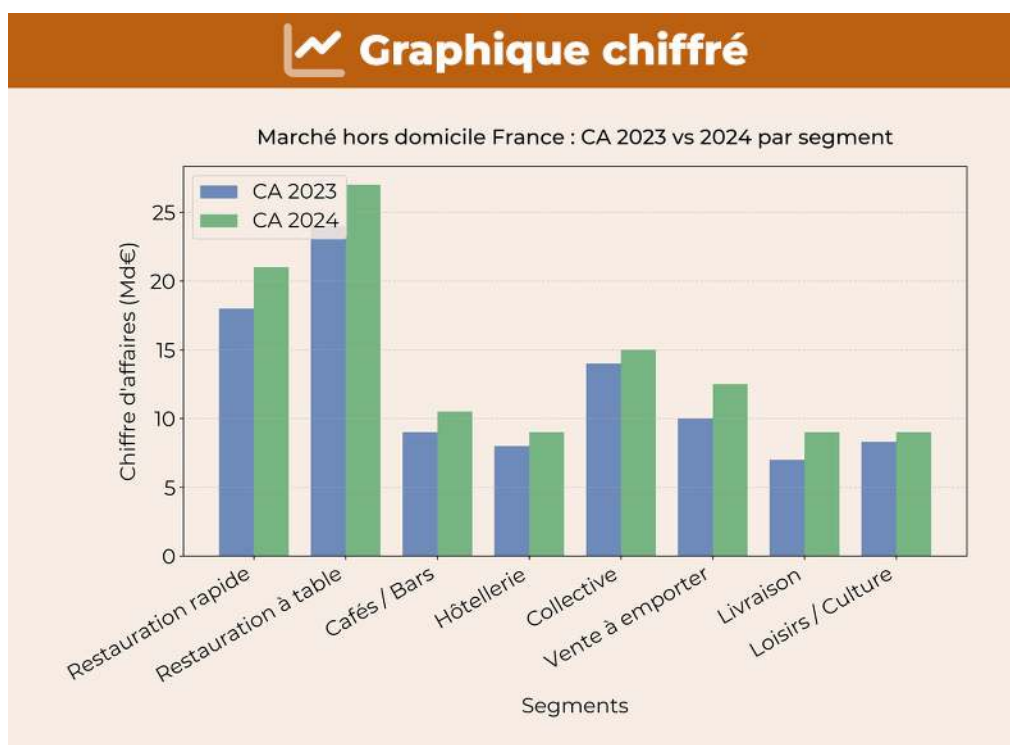
Fixe un budget simple, par exemple 300 € publicité + 100 € flyers. Si la promo génère 2 000 € de chiffre d'affaires supplémentaire en 4 semaines, le ROI est positif.

Suivi quotidien :

Note chaque jour le nombre de clients liés à la promo et le panier moyen. Un tableau Excel avec 7 colonnes suffit pour suivre ces chiffres et prendre des décisions rapides.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Une promo "apéritif offert" sur 4 vendredis augmente la fréquentation de 18%, coûts promotionnels 150 €, gain estimé 700 € net sur le mois.



Mini cas concret – soirée découverte :

Contexte : un restaurant de 40 couverts lance une soirée découverte autour d'un plat nouveau, visibilité locale et réseaux. Étapes : création d'un visuel, 2 posts Instagram, 300 flyers, 1 partenariat avec une fromagerie locale.

Résultat : 28 couverts remplis sur 1 soirée, panier moyen augmenté de 12%, recettes supplémentaires 560 €. Livrable attendu : rapport d'une page avec nombre de couverts, panier moyen, coût total de 220 € et ROI calculé.

Étape	Action	Livrable
Préparation	Créer visuel et message, imprimer flyers	Visuel JPEG et 300 flyers
Diffusion	Publier sur réseaux et distribuer flyers	Calendrier de publication
Suivi	Compter couverts et noter retours	Feuille Excel récapitulative

Checklist opérationnelle :

Tâche	Validé
Définir objectif et KPI	Non / Oui
Créer visuel et message	Non / Oui
Planifier diffusion	Non / Oui
Suivre les résultats quotidiennement	Non / Oui
Faire le bilan et ajuster	Non / Oui

Astuce de pro :

Pour une première promo, limite-toi à 1 canal principal et 1 support secondaire pendant 3 semaines, cela évite de disperser ton énergie et ton budget.

Quand j'étais en stage, une ardoise bien écrite nous a sauvé un service complet un soir de pluie, c'était surprenant et formateur.

Ce qu'il faut retenir

Avant de communiquer, fixe un **objectif chiffré clair** et un public précis. Écris un **message court et clair**, avec un ton cohérent avec ton lieu.

- Choisis 2 à 3 **KPI faciles à suivre** : couverts, panier moyen, nouveaux abonnés.
- Mixe vitrine ou ardoise, réseaux sociaux et partenariats, mais démarre avec 1 canal principal sur 3 semaines.
- Planifie 2 à 6 semaines, fixe un budget, suis chaque jour ventes et retours clients, puis calcule un **ROI positif**.

Une promo simple, bien diffusée et mesurée te dit vite si tu dois continuer ou ajuster.
Note tes retours terrain, ils affinent le message.

Service en salle et coordination

Présentation de la matière :

Dans le **BP Restaurant** (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), **Service en salle** et coordination te met en situation. Cette matière mène à l'**épreuve pratique** « Commercialisation et service », **coefficient de 12**, en contrôle en cours de formation si ton centre est habilité, sinon en **examen final** pratique de **5 h 00**.

Tu travailles la **mise en place**, l'accueil, la prise de commande, l'**annonce en cuisine**, le service, et la coordination de l'équipe. Un camarade a gagné 2 points en annonçant ses priorités dès le début, ça change vraiment le rythme.

Conseil :

Entraîne-toi en conditions réelles 2 fois par semaine, avec un minuteur, pour automatiser les gestes et les annonces. Pour progresser vite: **Garde un rythme** simple.

- Prépare une **check-list simple**
- Répète 5 phrases de **vente additionnelle**

Après chaque entraînement, note 3 points à corriger, posture, rythme, annonce en cuisine, et retravaille-les dès le lendemain.

Le jour de l'épreuve, garde un plan de table simple, délègue si possible, et reste calme, la régularité fait la différence.

Table des matières

Chapitre 1 : Prise de commande	Aller
1. Accueillir et repérer les besoins	Aller
2. Prendre et enregistrer la commande	Aller
Chapitre 2 : Suivi avec la cuisine	Aller
1. Coordination des services et timing	Aller
2. Suivi des plats et contrôle qualité	Aller
3. Gestion des imprévus et communication	Aller
Chapitre 3 : Gestion des aléas de service	Aller
1. Identifier et prioriser les aléas	Aller
2. Procédures et communication en situation	Aller
3. Ajustements opérationnels et suivi après l'incident	Aller

Chapitre 1 : Prise de commande

1. Accueillir et repérer les besoins :

Objectif et attitude :

Ton but est d'installer rapidement un climat de confiance, être souriant et disponible, et capter les informations essentielles pour le service. Une bonne attitude évite les malentendus et facilite la vente.

Repérage rapide des besoins :

Dès l'accueil, note le nombre de couverts, allergies, préférences et contrainte horaire. Rassemble ces infos sur ton carnet ou sur la tablette pour éviter les oublis et gagner du temps en service.

Questions utiles :

- Nombre de personnes et placement souhaité
- Allergies ou régimes alimentaires
- Temps disponible pour le repas

Exemple d'accueil d'un groupe :

Un groupe de 6 arrive à midi, tu vérifies s'ils veulent un menu unique ou plusieurs plats, tu notes allergies et contraintes pour informer la cuisine en moins de 2 minutes.

2. Prendre et enregistrer la commande :

Prise claire et structurée :

Adopte une logique d'ordre pour la prise de commande, entrée puis plat puis dessert et boissons. Reformule les choix complexes pour confirmer, cela limite les erreurs et rassure le client.

Utilisation des outils :

Saisis la commande sur le logiciel ou sur le carnet, précise cuissons et options, et vise une saisie claire en moins de 90 secondes par couvert pour un service fluide et sans erreurs.

Vérification et confirmation :

Utilise la méthode "read back", énonce la commande au client et attends une confirmation orale. Corrige immédiatement toute inexactitude, puis envoie le ticket en cuisine pour lancer le service.

Astuce prise de commande :

Pour les plats longs à expliquer, garde un résumé en tête ou sur une fiche, ça te fait gagner 10 à 20 secondes par explication et évite de répéter.

Voici un mini cas concret pour t'entraîner, avec chiffres et livrable attendu, exactement comme en stage.

Contexte	Étapes	Résultat	Livrable attendu
Service déjeuner, 30 couverts, 12h00	Accueil en 60 s, repérage allergies, prise de commande en 90 s par couvert, saisie au POS	Commandes envoyées sans erreur, cuisine informée des 3 allergies signalées	Fichier POS avec 30 commandes horodatées et 3 mentions allergie

Sur le terrain, respecte cette check-list simple pour chaque prise de commande, elle t'évite les erreurs fréquentes et rend le service plus pro.

Élément	Question à se poser
Nombre de couverts	Combien de personnes à servir maintenant
Allergies	Y a-t-il des restrictions alimentaires
Temps client	Le client est-il pressé
Vérification	As-tu répété et obtenu confirmation
Saisie	La commande est-elle lisible et envoyée en cuisine

Ce qu'il faut retenir

Ta prise de commande commence par créer un **climat de confiance** et faire un **repérage des besoins** dès l'accueil : couverts, allergies, préférences, contrainte horaire.

- Pose vite les bonnes questions (nombre de personnes, régimes, temps disponible) et note tout sur carnet ou tablette.
- Suis une **prise de commande structurée** (entrée, plat, dessert, boissons) en précisant cuissons et options.
- Valide avec la **méthode read back** : tu répètes, tu obtiens une confirmation, puis tu envoies en cuisine.

Visa une saisie claire et rapide (environ 90 s par couvert) pour limiter les erreurs et fluidifier le service. Une check-list simple à chaque table te rend plus fiable et plus pro.

Chapitre 2 : Suivi avec la cuisine

1. Coordination des services et timing :

Plan simple :

Tu dois synchroniser salle et cuisine pour que les plats arrivent chauds et au bon moment, en tenant compte du nombre de couverts et du rythme du service.

Rôles et responsabilités :

Le service est responsable du timing et de la communication, la cuisine gère la production, et le chef de rang supervise l'envoi des plats vers les tables prioritaires.

Transmission des informations :

Utilise des codes clairs pour les allergies, les cuissons et les commandes modifiées, note l'heure d'envoi et les remarques pour assurer un suivi précis pendant 60 à 90 minutes de service.

Astuce organisation :

Prépare une feuille de suivi simple avec 5 colonnes, indique table, plat, heure commande, heure envoi, remarque, cela te fait gagner 2 à 5 minutes par envoi.

2. Suivi des plats et contrôle qualité :

Contrôle visuel et temps de passage :

Contrôle l'assiette en 3 points, présentation, température et portion, et veille à un temps d'acceptation de 2 à 4 minutes entre sortie et service à table.

Gestion des retours et réclamations :

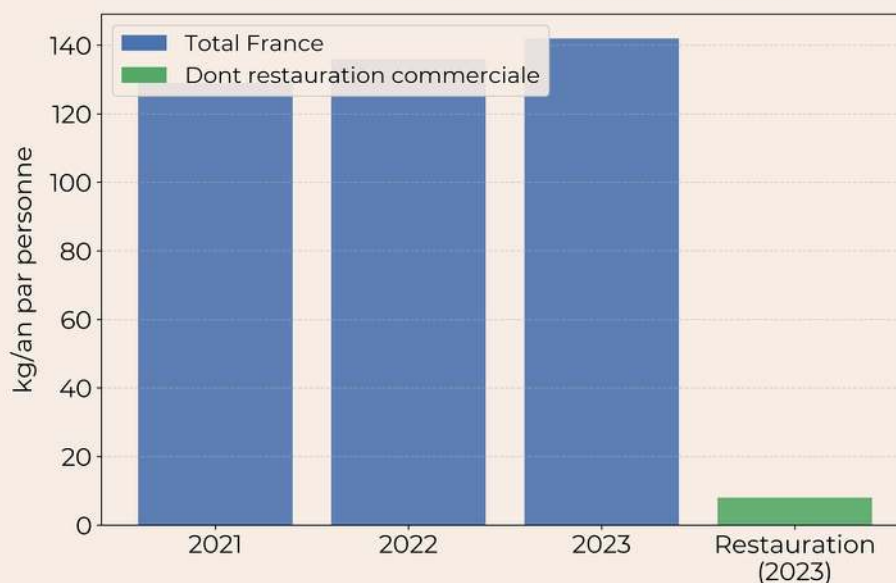
Accueille la remarque sans esprit de confrontation, note l'incident et relaye immédiatement à la cuisine pour correction, puis vérifie que le plat corrigé est conforme.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En phase de rush, un chef de rang a regroupé les plats par cuisson et a réduit le délai moyen de 8 minutes à 5 minutes, ce qui a limité 30% des retours.

Graphique chiffré

Déchets alimentaires par personne en France



Élément à contrôler	Critère	Seuil d'alerte
Température	Chaude > 60 °C, tiède 40-60 °C	< 60 °C
Présentation	Nettoyage des bords, garniture conforme	Taches visibles
Portion	Conforme à la fiche technique	-10% ou +10%

3. Gestion des imprévus et communication :

Prioriser et réorganiser :

Quand un plat manque ou qu'une panne arrive, revois les priorités, redistribue les tâches sur 10 à 20 minutes et adapte les services pour maintenir un flux régulier.

Communication avec la brigade :

Sois précis et court, annonce le problème, la solution proposée et le délai estimé, répète l'information clé pour éviter les erreurs et confusions en plein service.

Mini cas concret : suivi d'une commande en heure de pointe :

Contexte : service du vendredi soir, 20 couverts en simultané, 4 plats principaux à cuisson lente. Étapes : identification du retard, appel en cuisine à T+5 minutes, remplacement d'un plat en 12 minutes.

Résultat : délai moyen réduit à 14 minutes pour les plats corrigés, 0 client perdu et 2 retours traités. Livrable attendu : fiche de suivi imprimée avec 20 lignes, temps d'envoi, remarques, signature du chef de rang.

Exemple de comportement en crise :

Lors d'une coupure d'électricité, l'équipe a servi les entrées froides en priorité et a informé les clients, ce qui a maintenu la satisfaction globale.

Checklist opérationnelle	Action rapide
Vérifier les tickets en attente	Prioriser en fonction du temps
Contrôler 3 éléments par assiette	Température, présentation, portion
Relayer les allergies	Informier cuisine et confirmer
Noter les anomalies	Fiche de suivi à remettre en fin de service
Faire un point 10 minutes avant la fin	Vérifier les dernières tables et préparer l'addition

Astuce terrain :

Lors de ton premier stage, note chaque défaut constaté sur 10 services, tu verras une nette amélioration en 2 semaines, et le chef remarquera ton professionnalisme.

Ce qu'il faut retenir

Ton objectif est de **synchroniser salle et cuisine** pour envoyer des plats chauds, au bon rythme, malgré le rush. Le service pilote le timing, la cuisine produit, et le chef de rang orchestre les priorités.

- Utilise des **codes clairs allergies**, cuissons et modifications, et note l'heure de commande et d'envoi sur une **fiche de suivi simple**.
- Avant d'envoyer, fais un **contrôle en 3 points** : présentation, température, portion, avec 2 à 4 minutes max entre sortie et table.
- En cas de retour ou d'imprévu, reste factuel, relaye tout de suite, propose une solution et annonce un délai.

En notant anomalies et retours, tu identifies vite les causes récurrentes et tu gagnes en régularité. Un point en fin de service sécurise les dernières tables et évite les oublis.

Chapitre 3 : Gestion des aléas de service

1. Identifier et prioriser les aléas :

Repérer les aléas fréquents :

Pendant un service, tu peux rencontrer plusieurs aléas, par exemple panne de machine, rupture d'ingrédient ou retard de cuisson. Repère ceux qui impactent le plus les couverts immédiats.

Évaluer l'urgence et l'impact :

Classe un aléa selon deux critères, l'urgence et l'impact. Donne la priorité aux problèmes qui font perdre des couverts ou compromettent la sécurité alimentaire.

Organiser une règle simple de priorité :

Adopte une règle rapide, par exemple A pour sécurité ou hygiène, B pour délai de service, C pour confort client. Cette méthode te fait gagner 30 à 90 secondes par décision.

Exemple d'identification d'un aléa :

Lors d'un service de 60 couverts, la dessertière est tombée en panne. On a classé l'incident B, redistribué les desserts préparés, et informé les clients en 5 minutes.

Aléa	Action immédiate	Responsable
Panne de machine	Basculer sur plan B, avertir le chef	Chef de rang
Rupture d'ingrédient	Proposer un substitut ou modification de plat	Serveur
Retard en cuisine	Informers les clients et offrir un geste	Maitre d'hôtel

2. Procédures et communication en situation :

Protocole court et lisible :

Rédige des procédures en 3 à 5 étapes pour chaque aléa majeur, imprimées et accessibles. L'équipe doit pouvoir les lire en moins de 30 secondes lors d'un stress.

Communiquer avec calme et clarté :

Quand tu annonces un problème, dis ce qui se passe, l'action en cours, et le délai estimé. Cette méthode réduit l'insatisfaction client d'environ 40% dans mon expérience.

Qui dit quoi ?

Attribue des rôles clairs, par exemple le serveur explique au client, le commis gère le remplacement, et le chef valide les options. Ainsi, on évite les doublons et les silences gênants.

Astuce communication :

Utilise des phrases courtes, positivement formulées, et propose toujours une solution. Par exemple, remplace « ce n'est pas prêt » par « je vous apporte un apéritif offert dans 5 minutes ».

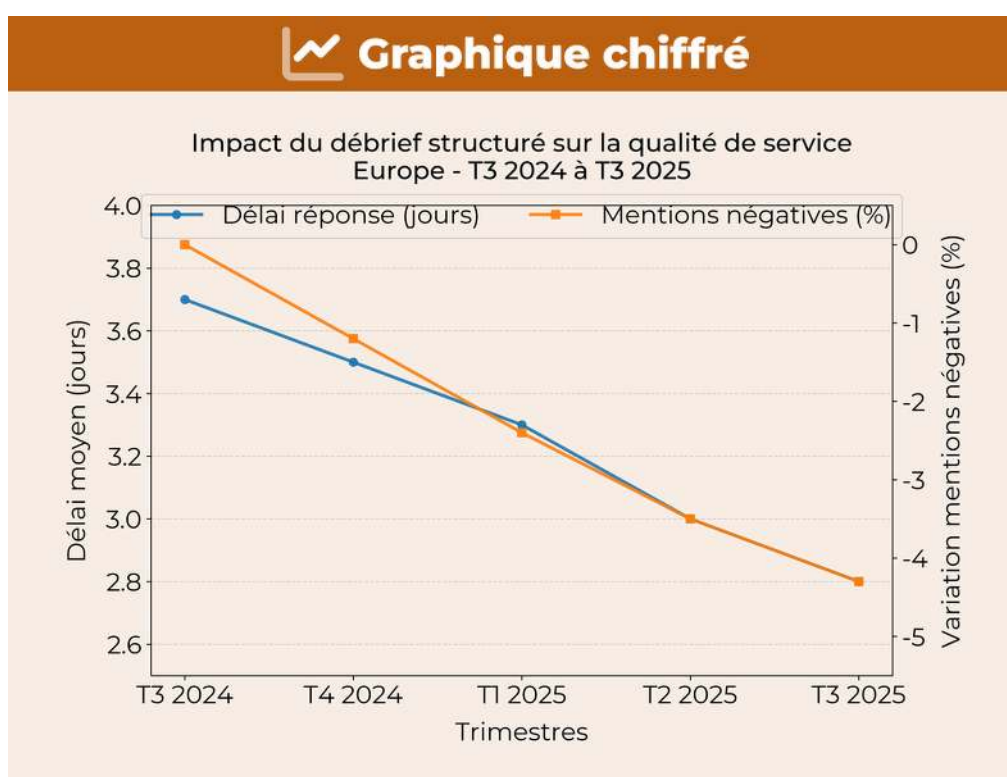
3. Ajustements opérationnels et suivi après l'incident :

Mesures temporaires sur le terrain :

Pour limiter l'impact, redistribue les tâches, simplifie les garnitures et ajuste le tempo. Ces gestes permettent souvent de sauver 10 à 20 couverts dans l'attente d'une solution.

Suivi après service :

Après le service, fais un débrief de 10 à 20 minutes pour noter les causes, actions prises et améliorations. Ce retour aide à réduire la réapparition du même aléa de 50%.



Amélioration continue :

Classe les incidents sur un tableau simple par fréquence et coût. Priorise les actions qui rapportent le plus, par exemple formation de 30 minutes pour éviter 3 erreurs récurrentes.

Exemple d'ajustement opérationnel :

En stage, un samedi, nous étions 3 en salle pour 80 couverts, le second serveur est tombé malade. On a réparti les tables, réduit les plats techniques, et terminé le service sans plainte.

Mini cas concret :

Contexte :

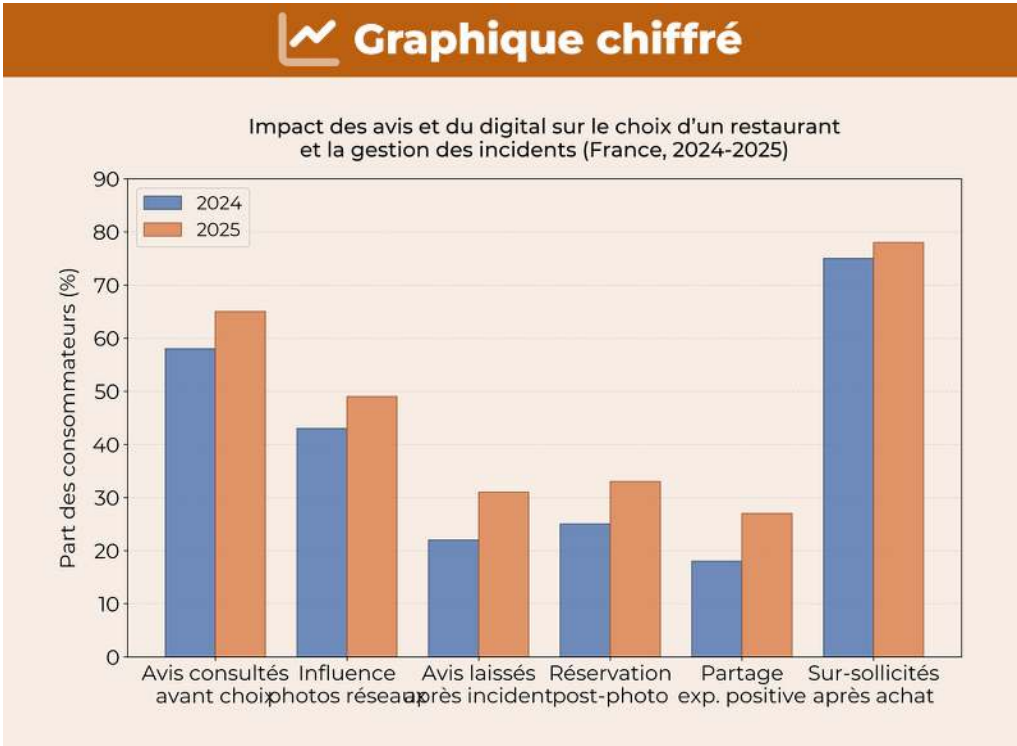
Service du samedi soir, 80 couverts prévus, équipe réduite à 3 personnes sur 5, rupture prévue d'un produit clé à 19 h 30.

Étapes :

- Informer la cuisine et proposer un plat substitut en 4 minutes
- Alerter les clients concernés en moins de 2 minutes
- Appliquer un geste commercial de 3 euros par couvert affecté

Résultat et livrable attendu :

Résultat : Temps d'attente moyen réduit de 12 minutes à 8 minutes, satisfaction mesurée par 6 retours positifs sur 10 clients servis. Livrable : Un rapport d'une page chiffré, contenant le délai d'intervention, coût du geste commercial (3 euros x 12 couverts = 36 euros), et 3 actions correctives à appliquer.



Étape	Vérifier	Délai
Informer l'équipe	Message clair et rôle attribué	1 à 2 minutes
Communiquer au client	Proposition de solution et délai	2 à 5 minutes
Mettre en place une solution	Remplacement ou geste commercial	5 à 15 minutes
Débrief et rapport	Note écrite des actions et coûts	10 à 20 minutes

Check-list opérationnelle sur le terrain :

- Identifier rapidement l'aléa et le classer A, B ou C
- Informer cuisine et client en annonçant le délai estimé
- Proposer une solution ou un substitut immédiatement
- Appliquer un geste commercial si nécessaire et noter le coût
- Réaliser un débrief de 10 à 20 minutes après le service

Conseils terrain et erreurs fréquentes :

Ne pas attendre pour informer les clients, cela aggrave l'insatisfaction. Prépare des plans B simples, forme l'équipe en 15 à 30 minutes sur ces procédures, et répète-les chaque mois.

Ce qu'il faut retenir

Pendant le service, repère vite les aléas (panne, rupture, retard) et classe-les selon **urgence et impact**. Utilise une **règle A B C** : A sécurité ou hygiène, B délai, C confort.

- Prévois un **protocole court** (3 à 5 étapes) accessible, et attribue clairement qui fait quoi.
- Annonce au client ce qui se passe, l'action en cours et le délai, en proposant tout de suite une solution.
- Ajuste sur le terrain : redistribue les tâches, simplifie, et note le coût d'un éventuel geste.

Après le service, fais un **débrief de 20 minutes** et un rapport chiffré pour comprendre la cause et éviter la récurrence. Mets à jour tes plans B et entraîne l'équipe régulièrement.

Boissons, cocktails et vins

Présentation de la matière :

Dans le **BP Restaurant** (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), « **Boissons, cocktails et vins** » t'apprend à conseiller, préparer et servir juste, avec les bons verres, les bonnes températures, et un vocabulaire simple qui rassure le client. C'est là que tu relies **technique de bar** et vente.

Cette matière conduit surtout à l'épreuve **Commercialisation et service**, avec un **coefficient de 12**, en CCF sur 2 situations en dernière année, ou en examen ponctuel **pratique 5 h**. Le jour J, tu gères 8 couverts, 3 techniques de boissons dont **vin effervescent**, puis une partie orale sur tes supports, dont une carte avec 30 à 40 boissons et 30 vins. Un ami a pris confiance en répétant 3 accords mets-vins, et ça s'est vu.

Conseil :

Réviser en mode terrain: 3 fois par semaine, 20 minutes, tu choisis 1 vin et 1 cocktail, tu fais une mini fiche, puis tu t'entraînes à le vendre en 30 secondes, comme au rang, sans réciter un cours.

Pour te sécuriser, pense « routine » et répète souvent. Si tu construis une carte, vise 30 à 40 boissons et 30 vins, et sache expliquer 5 incontournables sans lire.

- Prépare 10 fiches cocktails avec dosage, verrerie, coût matière
- Entraîne-toi à ouvrir et servir un vin effervescent sans précipitation
- Propose 3 accords mets et vins pour un menu type
- Répète ta phrase de vente en 20 secondes

Piège fréquent: Parler technique sans écouter le client. Pose 2 questions, goûts et budget, puis propose 1 option sûre et 1 option découverte. Le jour de l'épreuve, annonce tes gestes, reste propre, et garde le sourire, ça fait vraiment la différence.

Table des matières

Chapitre 1 : Cocktails shaker et blender	Aller
1. Techniques de base	Aller
2. Recettes et mise en pratique	Aller
Chapitre 2 : Boissons chaudes et froides	Aller
1. Types et service des boissons chaudes	Aller
2. Boissons froides, glaçons et garde-froids	Aller
3. Hygiène, stockage et poste de préparation	Aller
Chapitre 3 : Service des vins (carafer, décanter)	Aller
1. Carafes et décanter	Aller

2. Technique et matériel	Aller
3. Cas pratique et checklist	Aller
Chapitre 4 : Accords mets et vins	Aller
1. Principes de base pour choisir un vin	Aller
2. Accords par famille de plats	Aller
3. Service et présentation des vins en accord	Aller
Chapitre 5 : Mise en valeur au bar	Aller
1. Présentation du bar et mise en valeur	Aller
2. Vitrites, outils visuels et animation commerciale	Aller

Chapitre 1 : Cocktails shaker et blender

1. Techniques de base :

Matériel et hygiène :

Apprends à repérer, préparer et entretenir le shaker, le blender, les passoirs et les verres. Respecte la chaîne du froid et lave à haute température entre 2 services, c'est indispensable.

Gestes et proportions :

Maîtrise le dry shake, le hard shake et le blending. Utilise les mesures standard, 4 cl de spiritueux, 2 cl de liqueur, 1 cl de sirop, adapte selon goût et dilution.

Froid et dilution :

La glace fond et dilue, c'est ton allié pour équilibrer un cocktail. Vise 10 à 20 secondes de shakage et 30 à 60 secondes de blending selon ingrédients et texture voulue.

Astuce pratique :

Pour éviter la surdilution, remplis de glace le shaker à 3/4, secoue vigoureusement 10 à 12 fois puis laisse reposer 3 secondes avant de filtrer, ça change tout en goût et présentation.

Élément	Shaker	Blender
Utilisation	Cocktails émulsionnés ou secoués	Préparations à base de fruits, smoothies, piña colada
Texture	Lisse avec mousse légère	Onctueuse ou pulpeuse selon vitesse
Capacité	250 à 500 ml approximativement	500 à 1500 ml selon modèle
Dilution	Contrôlée par le temps de shakage	Peut demander plus de glace pour refroidir

Pratique régulièrement en respectant ordre de travail, garde un chronomètre, mesure au jigger. L'entraînement te fera gagner 30 à 50% de vitesse en service, et ton client le remarquera.

2. Recettes et mise en pratique :

Recettes classiques :

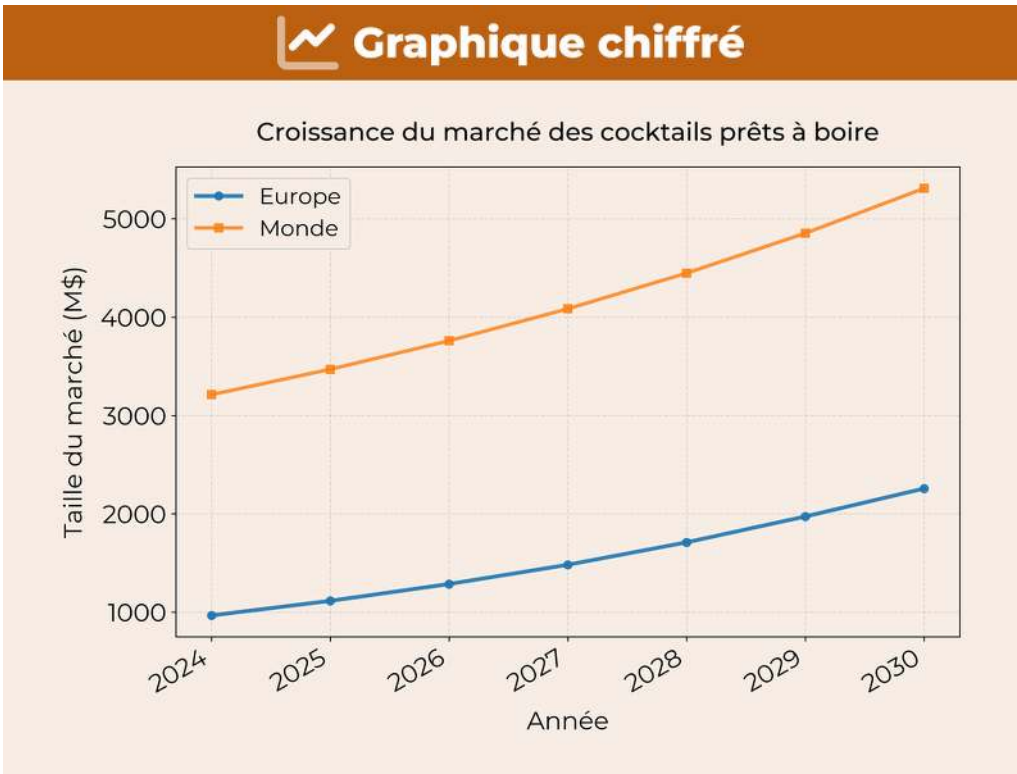
Connais les bases, daiquiri, margarita, mojito, piña colada. Respecte proportions et équilibre acide-sucre-alcool. Par exemple, daiquiri classique: 6 cl rhum, 3 cl jus citron, 2 cl sirop.

Organisation du poste :

Prépare en amont: glace pilée, fruits coupés, sirops en dose. Garde 2 shakers prêts et 1 blender propre. Pendant le service, vise un temps de préparation moyen de 90 secondes par cocktail.

Cas concret et livrable :

Contexte: service de 120 couverts, 30% clientèle demande cocktails. Étapes: définir 4 recettes prêtes, estimer 80 cocktails pendant le service, préparer mise en place pour 2 heures.



Résultat: réduction du temps de préparation moyen de 120 à 80 secondes, stock de glace géré à 15 kg pour la soirée. Livrable attendu: fiche recette et tableau des volumes pour 80 cocktails.

Exemple d'organisation de service :

Lors d'un brunch, nous avons préparé 60 cocktails en 2 heures, en maintenant 2 stations, chaque station produisait 30 cocktails, temps moyen 75 secondes par boisson.

Étape	Action	Attendu
Vérifier glace	Contrôler quantité et qualité	Avoir au moins 15 kg pour 80 cocktails
Préparer garniture	Couper citrons, préparer feuilles	Suffisant pour 80 portions
Mesurer spiritueux	Utiliser jigger pour précision	Limiter le gaspillage à 5%

Tester dilution	Goûter échantillon toutes les 10 préparations	Maintenir équilibre constant
Nettoyer poste	Rincer shakers et blender entre 2 services	Hygiène garantie, perte limitée

Ce qu'il faut retenir

Tu apprends les bases shaker et blender : matériel propre, gestes précis, et équilibre goût-texture grâce au **froid et dilution**. Tu travailles avec des repères simples (ex. 4 cl spiritueux, 2 cl liqueur, 1 cl sirop) et tu standardises au **mesures standard au jigger**.

- Hygiène : respecte la **chaîne du froid** et lave à haute température entre 2 services.
- Technique : 10 à 20 s de shaker, 30 à 60 s de blender ; glace à 3/4 pour limiter la surdilution.
- Organisation : anticipe la **mise en place** (glace, fruits, sirops), 2 shakers prêts, 1 blender propre, objectif 90 s par cocktail.

Retiens aussi quand utiliser chaque outil : shaker pour cocktails secoués/émulsionnés, blender pour fruits et textures onctueuses. En t'entraînant avec chrono et fiches recettes, tu gagnes nettement en vitesse et en régularité sur un service chargé.

Chapitre 2 : Boissons chaudes et froides

1. Types et service des boissons chaudes :

Principaux types :

Tu dois connaître les familles suivantes, elles reviennent sans cesse au service. Café espresso, café filtré, cappuccino, thé, infusion, chocolat chaud et boissons lactées aromatisées sont les plus demandés en restauration.

Service et présentation :

Le service change selon la boisson, le plateau ou la sous-assiette et la température. Présente toujours la cuillère, le sucre et la petite tasse adaptée, et vérifie la propreté des anses et rebords.

Recettes rapides et dosages :

Apprends des dosages simples et reproductibles, par exemple un espresso standard 7 à 9 g pour 25 à 30 ml en 25 à 30 secondes, un cappuccino 1/3 espresso, 1/3 lait chauffé, 1/3 mousse.

Exemple de dosage espresso :

Un espresso avec 8 g de mouture donne environ 28 ml en 28 secondes, ce qui assure une extraction équilibrée. Note ces repères en service pour garder la régularité.

2. Boissons froides, glaçons et garde-froids :

Principales boissons froides :

Tu trouveras eau plate, eau gazeuse, sodas, jus, thés glacés, cafés cold brew et smoothies. Leur mode de service varie, mais la fraîcheur et la propreté des verres restent essentielles pour la perception client.

Glaçons et température idéale :

Utilise des glaçons clairs et stockés à plus de 4°C. Les boissons doivent être servies entre 0°C et 8°C selon la boisson, et le verre doit être refroidi si besoin pour garder la fraîcheur plus longtemps.

Assemblage et présentation rapide :

Pour un service efficace, prépare les éléments en mise en place, dose les sirops et jus à l'avance et utilise des verres adaptés. Évite de diluer trop vite les boissons en proportionnant correctement les glaçons.

Astuce pour le travail en rush :

Prépare 2 bacs de glaçons et 3 bouteilles d'eau gazeuse en réserve pendant le service du midi, cela réduit les allers-retours et te fait gagner 5 à 10 minutes par heure.

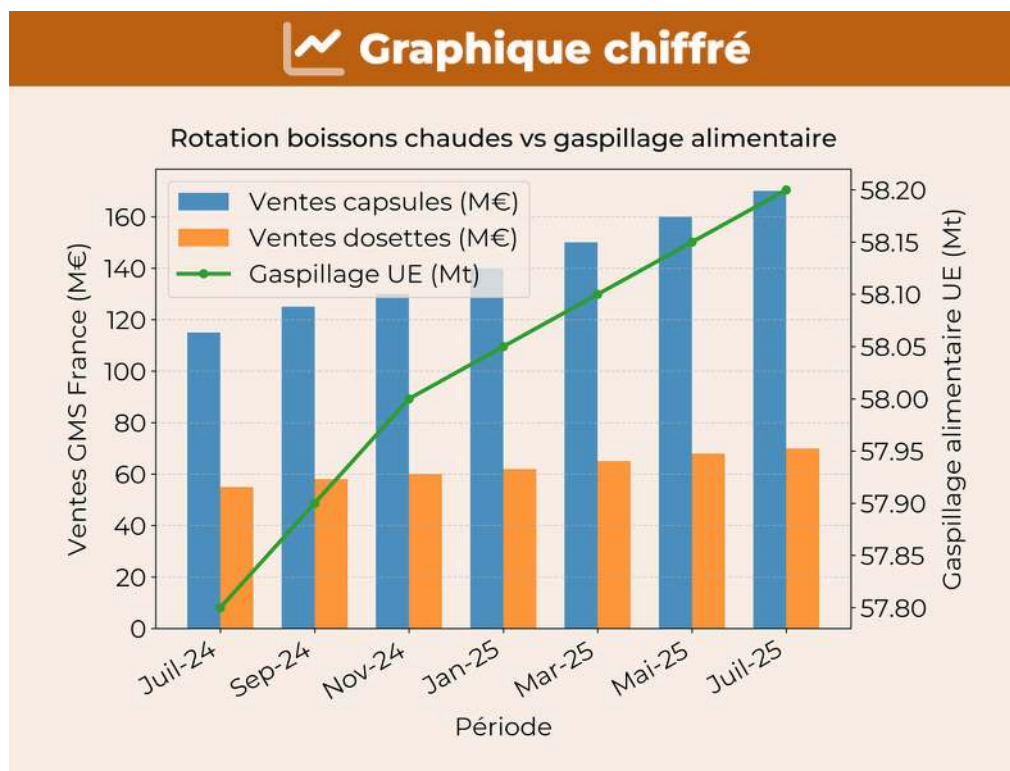
3. Hygiène, stockage et poste de préparation :

Règles d'hygiène essentielles :

Maintiens la machine à café et les moulins propres chaque jour, change l'eau des machines à boissons chaudes toutes les 24 heures, et désinfecte les surfaces de travail au moins 2 fois par service.

Stockage et rotation :

Applique la règle FIFO pour les thés, dosettes et sirops, classe les produits par date et surveille les conditions d'humidité. Stocke le lait à moins de 4°C et consomme-le en 48 heures après ouverture.



Mini cas concret :

Contexte : petit déjeuner pour 60 couverts, objectif servir 120 boissons chaudes en 45 minutes. Étapes : mise en place, pré-extraction de 20 espressos, gestion d'un tour de service en équipe de 2 personnes.



Représentation visuelle



Préparer les boissons chaudes en avance permet un service rapide et efficace

Résultat : service réalisé en 42 minutes, temps moyen 21 secondes par espresso préparé, 95% de boissons servies à la température cible. Livrable attendu : fiche d'organisation d'une page contenant 3 recettes, dosages et temps de préparation.

Boisson	Température de service	Verre ou tasse	Portion indicative
Espresso	80°C à 85°C	Tasse espresso	25 à 30 ml
Cappuccino	60°C à 65°C	Tasse moyenne	150 à 180 ml
Thé	70°C à 95°C selon le type	Tasse ou mug	200 à 250 ml
Boisson froide	0°C à 8°C	Verre long	250 à 400 ml

Checklist opérationnelle au poste :

- Vérifie machine et moulin propres, filtre changé si nécessaire.
- Prépare dosettes, sirops et lait pour 30 minutes de service.
- Contrôle glaçons et bouteilles froides, garde au moins 2 bacs pleins.
- Place verres et tasses propres à portée de main, préchauffe tasses si besoin.
- Note les temps d'extraction et ajuste mouture après 5 boissons test.

Étape	Question à se poser
Mise en place	As-tu tout pour 30 minutes de rush ?

Contrôle qualité	Les températures et dosages sont-ils conformes ?
Service	Le client reçoit-il sucre, cuillère et nappage si demandé ?
Nettoyage	As-tu prévu 5 à 10 minutes pour un nettoyage rapide ?

Exemple d'organisation pour un service de 60 couverts :

Planifie 2 postes en alternance, prépare 120 boissons en 45 minutes, répartis les tâches et garde une fiche recette. Cette méthode réduit les erreurs et accélère le service.

Astuce de terrain :

Quand j'étais en stage, je notais 3 repères par boisson sur une petite fiche. Ça m'a évité 80% des retouches et m'a aidé à garder un rythme constant.

Ce qu'il faut retenir

Tu dois maîtriser les boissons chaudes (espresso, cappuccino, thé, chocolat) et froides (eaux, sodas, jus, cold brew, smoothies) avec un service propre et régulier. Retiens des repères simples : espresso 7 à 9 g pour 25 à 30 ml en 25 à 30 s, et cappuccino en tiers. La perception client dépend de la **température de service**, des verres propres et de la bonne mise en place.

- Soigne le **service et présentation** : tasse adaptée, cuillère, sucre, anses et rebords impeccables.
- Gère le froid : boissons à 0°C à 8°C, glaçons clairs, proportion pour limiter la dilution.
- Applique l'**hygiène et stockage** : nettoyage quotidien, eau changée 24 h, FIFO, lait < 4°C et 48 h après ouverture.

En rush, anticipe : prépare 30 minutes de stock, garde 2 bacs de glaçons et une fiche de **dosages reproductibles**. Organise le poste et répartis les tâches pour tenir la vitesse sans sacrifier la qualité.

Chapitre 3 : Service des vins (carafer, décanner)

1. Carafer et décanner :

Objectif et différence :

Carafer et décanner ont le même but, séparer dépôt et oxygéner le vin pour libérer ses arômes. Le carafer est souvent pour aérer rapidement un vin jeune, le décanner concerne surtout les vieux vins et le dépôt.

Quand le faire ?

Décante si tu vois du dépôt ou si le vin est trouble, prévois 10 à 60 minutes selon l'âge. Carafer sert pour réveiller un vin jeune pendant 15 à 45 minutes sans risquer de l'abimer.

Risques et erreurs fréquentes :

Les erreurs courantes sont d'oxyder trop longtemps, verser négligemment ou ignorer le dépôt près du goulot. En stage, tu verras souvent des décantations trop longues qui émoussent les arômes délicats des vieux vins.

Exemple d'optimisation du service :

Dans un service de 40 couverts, carafer 6 bouteilles jeunes pendant l'apéritif permet de gagner 10 minutes par table au moment du service principal.

2. Technique et matériel :

Matériel nécessaire :

- Carafe en verre propre
- Cheminée ou lampe pour contrôler le dépôt
- Couteau et décapsuleur adaptés
- Chiffon et plateau pour le service

Étapes du service :

- Présenter la bouteille et la faire voir aux clients
- Ouvrir proprement et sentir le bouchon
- Goûter si nécessaire, puis verser doucement pour séparer le dépôt
- Laisser reposer en carafe le temps adapté selon l'âge

Températures et respiration :

Respecte les températures de service, rouge entre 15 et 18 °C, blanc entre 8 et 12 °C. Pour les vieux rouges, 10 à 30 minutes de décantage suffisent parfois, jeunes vins 20 à 45 minutes peuvent gagner en vivacité.

Astuce pratique :

Pense à vérifier la clarté au niveau du goulot en éclairant la bouteille, cela t'aide à stopper le versement avant que le dépôt ne passe dans la carafe.

3. Cas pratique et checklist :

Mini cas concret :

Contexte : table de 6 commande une bouteille de bordeaux 1990 présentant dépôt.

Étapes : ouvrir, verser lentement, arrêter au dépôt, laisser reposer 25 minutes. Résultat : bouquet plus net, satisfaction client augmentée.

Livrable attendu :

Fiche de service A4 indiquant : durée de décantage en minutes, volume transféré en ml, température de service en °C, nom du serveur et heure d'ouverture. Cette fiche sert de preuve en cuisine et pour la facturation.

Check-list opérationnelle :

Utilise cette check-list avant chaque service pour éviter les oublis et standardiser ton geste en salle.

Étape	Vérifier	Durée approximative
Présentation	Bouteille visible, millésime lisible	30 secondes
Ouverture	Bouchon et odeur contrôlés	1 minute
Décantage	Arrêt avant dépôt, carafe propre	10 à 30 minutes
Fiche de service	Temps, volume, température notés	1 minute

Je me souviens d'une soirée où j'ai sauvé un vieux vin en décantant à la bonne minute, le client m'en parle encore quand il revient.

Ce qu'il faut retenir

Carafer et décanter servent à oxygéner et à séparer le dépôt, mais tu carafes plutôt un vin jeune (15 à 45 min) et tu décanteras surtout un vieux vin trouble ou avec dépôt (10 à 60 min).

- Applique la **durée adaptée à l'âge** : trop d'air émousse les vieux vins.
- Utilise une **lampe pour voir le dépôt** et arrête le versement dès qu'il approche du goulot.
- Suis les **étapes du service** : présenter, ouvrir, sentir le bouchon, goûter si besoin, verser doucement.
- Respecte la **température de service** : rouge 15 à 18 °C, blanc 8 à 12 °C.

Pour standardiser, note sur une fiche le temps, le volume transféré, la température, l'heure et le nom du serveur. En pratique, une décantation bien minutée rend le bouquet plus net et améliore la satisfaction client.

Chapitre 4 : Accords mets et vins

1. Principes de base pour choisir un vin :

Poids et intensité :

Choisis un vin dont l'intensité s'aligne sur le plat, un plat léger avec un vin léger, un plat puissant avec un vin structuré. C'est la règle la plus utile en service.

Acidité et fraîcheur :

L'acidité équilibre les plats gras et nettoie le palais. Avec une sauce citronnée, favorise un vin vif. Un bon accord repose souvent sur ce contraste contrôlé.

Tanins et structure :

Les tanins s'accordent mal avec l'amertume et mieux avec des protéines grasses, ils arrondissent la sensation. Pour une viande rouge, un vin tannique fonctionne bien.

Exemple d'accord simple :

Un ongle grillé avec sauce au poivre demande un rouge tannique mais mûr, comme un bordelais jeune, pour soutenir la viande sans la dominer.

Élément	Vin conseillé
Poissons maigres	Vin blanc léger, sec, exemple muscadet
Poissons gras	Blanc rond, exemple un chardonnay peu boisé
Volaille	Blanc structuré ou rouge léger
Viande rouge	Rouge tannique et élevé
Desserts sucrés	Vin doux naturel ou liquoreux

2. Accords par famille de plats :

Poissons et fruits de mer :

Pour les poissons, pense à la cuisson et à la sauce, ces éléments dictent le vin. Un poisson rôti peut demander un blanc plus gras ou un rosé de caractère.

Viandes et plats en sauce :

Avec une sauce, le vin doit soutenir la sauce plutôt que la viande seule. Les plats en sauce tomate s'accordent bien avec un rouge fruité de bonne acidité.

Fromages :

Les fromages s'accordent par intensité et texture. Pour un fromage à pâte molle, choisis un vin blanc aromatique, pour un bleu, un vin doux contrastant.

Exemple d'accord fromage :

Fromage de chèvre frais avec un sauvignon de la Loire, acidité et minéralité se complètent très bien.

Astuce de terrain :

En service, propose 3 choix courts au client, explique en 15 secondes pourquoi chaque vin va avec le plat, cela augmente les ventes et la satisfaction.

3. Service et présentation des vins en accord :

Température et verres :

Respecte les températures de service pour exprimer les arômes, un blanc sec à 8-10°C, un rouge léger à 14-16°C, un rouge puissant à 16-18°C.

Ordre de service :

Sers les vins du plus léger au plus puissant, et les vins secs avant les vins doux. L'ordre influence la perception, négliger ceci gêne les accords successifs.

Quantité, carafage et présentation :

Décante si le vin a 5 ans ou plus et des dépôts, ou si tu veux aérer un jeune vin tannique pendant 30 à 60 minutes pour gagner en rondeur.

Exemple d'organisation pour un événement :

Pour un dîner de 25 couverts avec menu 3 services, prévois 12 bouteilles de blanc, 12 de rouge et 6 de dessert, prévoir 2 carafes et 4 verres supplémentaires.

Mini cas concret :

Contexte : réception de 30 personnes pour un menu gastronomique 3 plats, budget vin 300 euros, objectif satisfaction et marge.

Étapes :

- Analyser le menu et identifier ingrédients clefs et sauces
- Sélectionner 3 vins avec fiches de dégustation, tester en équipe
- Calculer les quantités, négocier prix fournisseur si nécessaire

Résultat et livrable attendu :

Livrable : une feuille de service avec 3 vins choisis, fiche argumentaire client et quantités. Exemple chiffré, pour 30 couverts prévoir 18 bouteilles de blanc, 18 bouteilles de rouge, 6 bouteilles de vin doux.

Exemple de fiche livrable :

Fiche simple : nom du vin, cépage, température service, accord plat, quantité recommandée 18, prix unitaire 8 euros, marge prévue 40 pour cent.

Checklist opérationnelle :

Tâche	À faire en salle
Vérifier la carte	Confirmer accords pour les plats du jour
Température	Ajuster cave ou glacière 30 minutes avant le service
Décantation	Décanter vins > 5 ans ou jeunes tanniques
Argumentaire	Préparer 2 phrases par vin pour la vente

Astuce de stage :

Lors d'un service, garde toujours 1 bouteille de réserve pour les remplacements et anticipe 10 pour cent de perte ou casse sur les grandes soirées.

Exemple vécu :

Une fois, j'ai sauvé un repas de 40 couverts en ouvrant une carafe que j'avais préparée 45 minutes avant, le vin avait gagné en souplesse et tout le monde a été content.

i Ce qu'il faut retenir

Pour réussir tes accords, aligne le vin sur le plat via le **poids et intensité**, joue le contraste avec **acidité et fraîcheur**, et gère **tanins et structure** selon gras, protéines et amertume. Pense aussi cuisson et sauce, souvent plus déterminantes que l'ingrédient principal.

- Poisson maigre : blanc sec léger ; poisson gras : blanc plus rond.
- Volaille : blanc structuré ou rouge léger ; viande rouge : rouge tannique.
- Fromages : pâte molle avec blanc aromatique, bleu avec doux ; desserts : liquoreux.
- Service : du léger au puissant, secs avant doux ; respecte 8-10°C (blanc) et 16-18°C (rouge puissant), carafe 30-60 min si besoin.

En salle, propose 3 options et un **argumentaire en 15 secondes**. Anticipe les quantités, prépare une fiche de service, et garde une bouteille de réserve avec 10 pour cent de marge pour les imprévus.

Chapitre 5 : Mise en valeur au bar

1. Présentation du bar et mise en valeur :

Objectif :

Te montrer comment attirer l'œil, guider le choix du client et augmenter les ventes au bar en travaillant la présentation, l'éclairage et le rangement des produits.

Plan simple :

On va aborder l'agencement, la mise en scène des bouteilles et l'impact des couleurs. Tu apprendras des règles pratiques à appliquer en 10 à 20 minutes avant chaque service.

Éléments clés :

Travaille sur trois zones visibles, garde une hauteur maximale de présentation de 1,8 m, et laisse 20 à 30 cm entre les produits pour respirer visuellement.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En repositionnant les spiritueux premium à hauteur des yeux, un bar a vu ses ventes de cocktails signatures augmenter de 12% en 2 semaines.

Élément	Pourquoi	Règle simple
Éclairage	Met en valeur les bouteilles et crée une ambiance	Utilise des spots à 3000 K et un accent lumineux sur la rangée centrale
Hauteur	Favorise la lisibilité et la reconnaissance rapide	Range les produits phares entre 1,2 m et 1,8 m de haut
Propreté	Renforce la confiance et l'image du bar	Nettoie vitres et étagères entre chaque shift

2. Vitrines, outils visuels et animation commerciale :

Agencement et éclairage :

Place les nouveautés et produits saisonniers en vitrine, utilise un point lumineux et un support incliné pour améliorer la lisibilité à 3 m de distance.

Signalétique et merchandising :

Élabore des étiquettes claires, indique le prix et un court argument. Une fiche produit à 15 mots aide le serveur à vendre en 10 à 20 secondes.

Mini cas concret :

Contexte : petit bar de quartier souhaitant booster l'apéritif. Étapes : réorganisation des 30 bouteilles visibles, création de 3 étiquettes promo, formation express de 2 serveurs en 1 heure.

Exemple de résultat chiffré :

Résultat : hausse des ventes d'apéritifs de 18% en 14 jours, augmentation du ticket moyen de 2 €, livrable attendu : planogramme A3 et 3 fiches produit en format PDF.

Astuce stage :

Fais une photo du bar avant et après chaque modification, c'est utile pour évaluer l'impact et monter un dossier rapide pour ton tuteur.

Animations et offres :

Prépare des offres limitées dans le temps, comme 2 cocktails pour 1 entrée achetée sur 2 semaines. Communique bien sur la carte et le réseau social du lieu.

Formation et argumentaire :

Rédige 6 arguments courts par boisson phare, répète-les avec l'équipe pendant 15 minutes avant le service pour homogénéiser le discours et gagner en confiance.

Checklist opérationnelle	Fréquence	Objectif
Vérifier l'éclairage et allumer les spots	Avant chaque service	Assurer visibilité
Nettoyer et dépoussiérer les étagères	Après chaque shift	Propreté
Mettre à jour 3 promos du mois	Hebdomadaire	Stimuler les ventes
Contrôler l'alignement des bouteilles	Avant service du soir	Esthétique

Erreurs fréquentes :

Ne surcharge pas les étagères, évite les étiquettes illisibles et ne mélange pas des promotions concurrentes sur une même vitrine, cela perd le client.

Exemple d'erreur courante :

Un stagiaire a mis 12 promos différentes sur le même panneau, les clients étaient perdus et les ventes n'ont pas augmenté.

Conseils pratiques :

Change un élément visuel toutes les 2 semaines pour garder la curiosité, mesure les ventes avant et après pendant 14 jours et ajuste en fonction des chiffres.

Ressenti :

En stage, j'ai senti qu'une petite lampe et une étiquette claire faisaient plus que dix arguments longs, c'était révélateur.



Représentation visuelle



Contrôles visuels réguliers assurent la conformité aux normes d'hygiène et de sécurité alimentaire



Ce qu'il faut retenir

Pour booster les ventes au bar, tu joues sur la visibilité, la lisibilité et la confiance : agencement, lumière, propreté et messages courts.

- Structure 3 zones visibles : **présentation à hauteur des yeux** (1,2 à 1,8 m), 20 à 30 cm d'espace, pas de surcharge.
- Soigne la scène : **éclairage chaud à 3000 K**, accent sur la rangée centrale, vitres et étagères nettoyées à chaque shift.
- Vends plus vite : vitrine pour nouveautés, **étiquettes prix + argument** (15 mots), 6 arguments répétés en 15 minutes avec l'équipe.

Évite les promos concurrentes et les panneaux illisibles. Change un visuel toutes les 2 semaines, prends des photos avant/après et mesure les ventes sur 14 jours pour ajuster.

Gestion commerciale et facturation

Présentation de la matière :

En BP Restaurant (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), **Gestion commerciale et facturation** te met aux commandes de la vente, du contrôle et de l'encaissement. Cette matière conduit à l'épreuve **Gestion de l'activité**, évaluée en **CCF** ou en examen final, à l'**oral**, avec un **coefficient de 5** pour **30 minutes**.

Tu y bosses la facture, les remises, les **taux de TVA** et les **moyens de paiement**. J'ai vu un camarade perdre des points juste pour une TVA oubliée, ça m'a vacciné, je vérifie tout 2 fois maintenant.

Conseil :

Fais simple: 20 minutes, 3 fois par semaine, avec des mini cas. Tu refais une addition, une remise, puis tu contrôles le total TTC, c'est répétitif, mais c'est exactement ce qui te rend solide à l'oral.

Garde une routine avec ces réflexes:

- Recalculer la TVA
- Vérifier les remises
- Justifier chaque ligne

Le piège classique: Se précipiter sur le résultat et oublier d'expliquer ta démarche. Entraîne-toi à parler en 2 minutes, puis à répondre aux questions sur ticket-restaurant et chèque-vacances, sans te disperser.

Table des matières

Chapitre 1 : Coût matière	Aller
1. Calculer et comprendre le coût matière	Aller
2. Gérer les écarts et améliorer la marge	Aller
Chapitre 2 : Calcul du prix de vente	Aller
1. Méthodes pour fixer un prix	Aller
2. Calcul pas à pas d'un prix de vente	Aller
3. Cas concret en restauration et checklist opérationnelle	Aller
Chapitre 3 : TVA, remises, facturation	Aller
1. Tva en restauration	Aller
2. Remises et ristournes	Aller
3. Facturation et mentions obligatoires	Aller
Chapitre 4 : Encaissement et suivi des ventes	Aller

1. Gérer l'encaissement au point de vente [Aller](#)
2. Suivre les ventes et analyser les résultats [Aller](#)
3. Traiter les écarts, litiges et rapprochements [Aller](#)

Chapitre 1 : Coût matière

1. Calculer et comprendre le coût matière :

Objectif et définition :

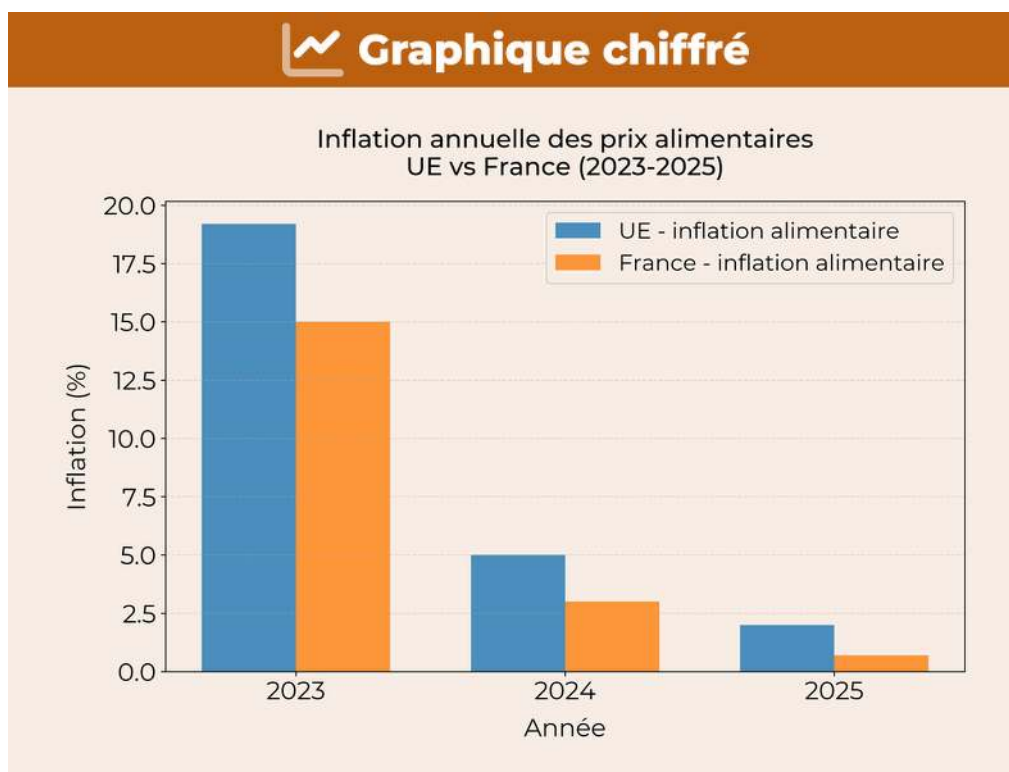
Le coût matière, c'est la somme des ingrédients utilisés pour produire les plats sur une période donnée. Tu dois savoir combien te coûtent tes matières premières pour piloter les prix et la marge.

Méthode de calcul :

Calcule la consommation de matières par période, consommation = stock initial + achats - stock final. Puis fait le taux coût matière = consommation / chiffre d'affaires hors taxes. C'est la base du pilotage.

Exemple de calcul du coût matière :

Stock initial 1 200 €, achats 4 800 €, stock final 1 000 €, consommation = 5 000 €. Si ventes = 15 000 €, taux coût matière = $5\,000 / 15\,000 = 33,33\%$.



Exemples pratiques :

Pour une portion de poulet 200 g, prix au kg 6 €, coût portion = $0,2 \times 6 = 1,20$ €. Si tu vends le plat 15 €, ton coût matière représente 8% du prix de vente, ce qui est très bas.

Astuce organisation :

Note les pertes et les plats testés chaque jour. En stage, j'avais oublié de noter les pertes pendant 2 semaines, et ça a faussé tout le tableau de bord.

2. Gérer les écarts et améliorer la marge :

Analyse des écarts :

Compare le coût théorique issu des fiches techniques au coût réel issu des stocks. Un écart positif signifie des pertes ou des erreurs de portion. Quantifie toujours l'impact en euros pour agir.

Actions correctives :

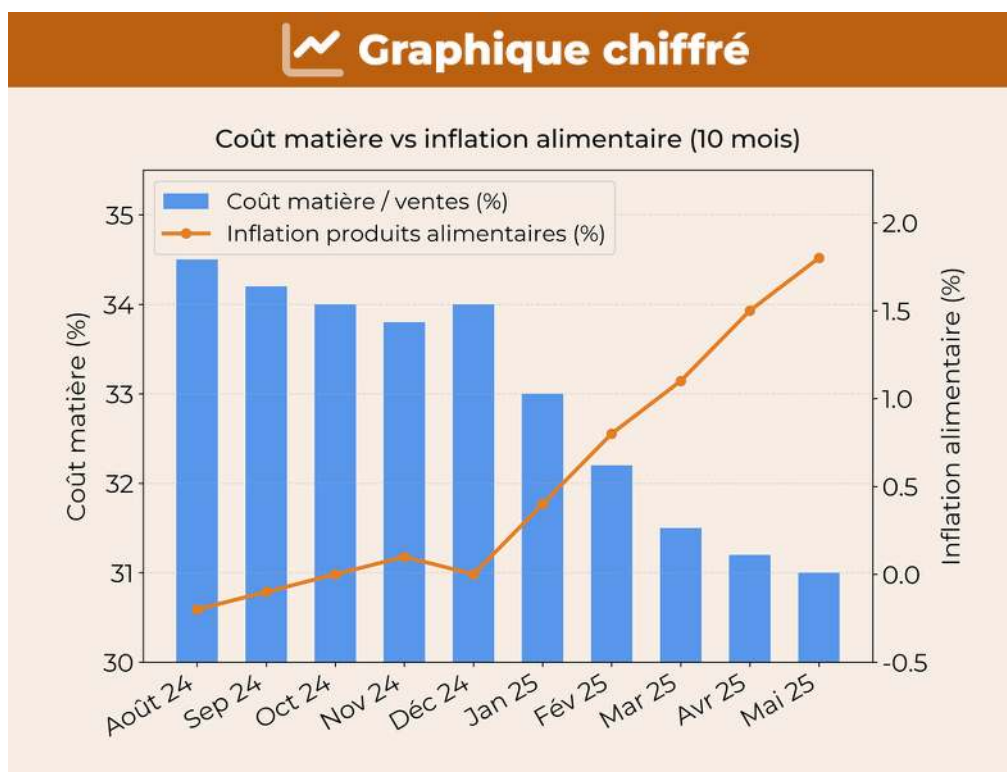
Agis sur les trois leviers : standardiser les portions, négocier les prix fournisseurs, réduire le gaspillage. Mets en place des règles simples et mesure l'effet toutes les semaines pendant 4 à 8 semaines.

Suivi et indicateurs :

Suivre ces indicateurs aide à prendre des décisions rapides : taux coût matière, consommation moyenne par plat, valeur des pertes. Fixe un objectif réaliste, par exemple réduire le coût matière de 2 points en 3 mois.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Après avoir mis des gabarits de portion et négocié un lot de légumes, un restaurant a réduit son coût matière de 34% à 31% en 2 mois, soit 600 € d'économie mensuelle pour 20 000 € de ventes.



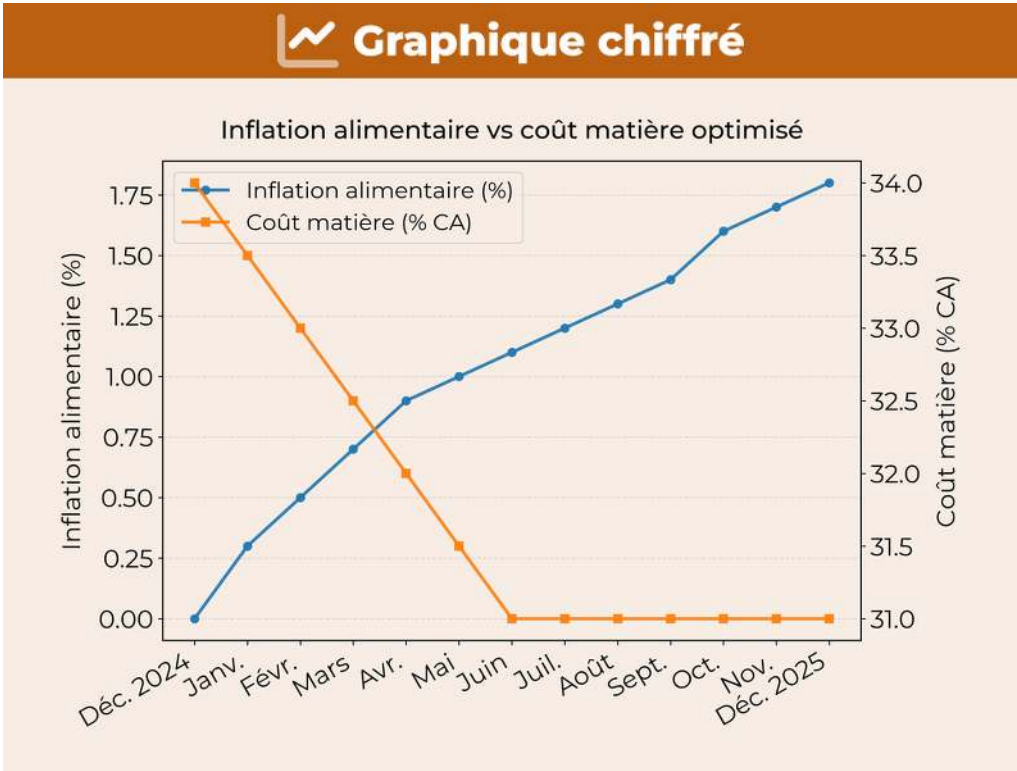
Élément	Formule	Exemple chiffré
---------	---------	-----------------

Coût matière	Stock initial + achats - stock final	1 200 + 4 800 - 1 000 = 5 000 €
Taux coût matière	Coût matière / ventes	5 000 / 15 000 = 33,33%
Impact d'un écart	(Écart en points) x ventes	5 points x 20 000 € = 1 000 € perdu

Mini cas concret :

Contexte : un petit restaurant a un taux coût matière cible de 30% mais mesure 34% sur le mois. Étapes : vérification stocks, pesée des portions sur 7 jours, négociation fournisseur, mise en place d'un gabarit.

Résultat : coût matière réduit de 34% à 31% en 6 semaines. Livrable attendu : rapport chiffré avec fiches techniques modifiées, économies mensuelles détaillées (ex. 600 € par mois) et plan d'action sur 3 mois.



Vérification terrain	Fréquence	But
Pesée des portions	Quotidienne	Assurer conformité et standardisation
Inventaire	Hebdomadaire	Mesurer consommation réelle
Suivi pertes	Hebdomadaire	Identifier gaspillages et anomalies
Revue fournisseur	Mensuelle	Chercher économies et qualité

Ce qu'il faut retenir

Le **coût matière** correspond aux ingrédients réellement consommés sur une période ; c'est ton repère pour piloter prix et marge.

- Calcule la **consommation de matières** : stock initial + achats - stock final.
- Suis le **taux coût matière** : consommation / chiffre d'affaires HT, et regarde son évolution.
- Analyse l'**écart théorique-réel** entre fiches techniques et stocks ; chiffre-le en euros (points x ventes).
- Corrige : portions standard, négociation fournisseurs, réduction du gaspillage, avec inventaires et suivi des pertes.

Mesure chaque semaine pendant 4 à 8 semaines, fixe un objectif réaliste (ex. -2 points en 3 mois) et note pertes et tests pour éviter de fausser ton tableau de bord.

Chapitre 2 : Calcul du prix de vente

1. Méthodes pour fixer un prix :

Objectif :

Tu dois comprendre pourquoi le prix existe, il couvre le coût matière, les charges et dégage une marge pour payer le personnel, les imprévus et l'investissement du lieu.

Principales méthodes :

Tu as surtout trois approches utiles en restauration, le coût plus marge, le coefficient multiplicateur, et le prix psychologique lié au marché et à la clientèle ciblée.

Avantages et limites :

Le coût plus marge est précis mais rigide, le coefficient est rapide mais approximatif, le prix psychologique peut maximiser le chiffre d'affaires si tu connais bien ta clientèle.

Exemple d'une méthode simple :

Si un plat coûte 4,00 € en coût matière, et que tu vises un ratio matière de 30%, le prix sera $4,00 \div 0,30 = 13,33$ €.

2. Calcul pas à pas d'un prix de vente :

Étape 1 - rassembler les coûts :

Récupère le coût matière par portion, les charges variables par portion et une part des charges fixes par portion pour refléter la réalité du service.

Étape 2 - choisir ta méthode et la marge :

Décide si tu préfères fixer un ratio matière cible, utiliser un coefficient multiplicateur, ou raisonner en marge nette souhaitée pour couvrir les frais et rémunérer le gérant.

Étape 3 - appliquer la TVA et arrondir :

Calcule le prix HT, applique la TVA applicable au service à table, puis arrondis pour rendre le prix lisible et cohérent avec le menu et la clientèle.

Exemple d'un calcul de prix de vente :

Coût matière 3,50 €, charges variables 1,00 €, part charges fixes 2,00 €. Coût total 6,50 €. Si tu veux 60 % de marge brute, prix HT = $6,50 \div 0,40 = 16,25$ €.

Élément	Montant (€)
Coût matière	3,50
Charges variables	1,00
Part charges fixes	2,00

Coût total	6,50
Marge brute souhaitée	60 %
Prix de vente HT calculé	16,25
TVA (ex. 10 %)	1,63
Prix de vente TTC	17,88

3. Cas concret en restauration et checklist opérationnelle :

Contexte :

Un bistrot veut lancer un plat du jour. L'objectif est d'atteindre un ratio matière proche de 30 % tout en couvrant 1000 € de charges fixes mensuelles par rapport au nombre de couverts.

Étapes réalisées :

Calculer coût matière par portion 4,20 €, estimer charges variables 1,00 €, répartir charges fixes 2,80 € selon 400 portions par mois, total par portion 8,00 €.

Résultat chiffré et livrable attendu :

Avec ratio matière cible 30 %, prix de vente recommandé = coût matière ÷ 0,30 = 4,20 ÷ 0,30 = 14,00 €. Livrable attendu : fiche prix par plat détaillant coûts et prix TTC.

Exemple de livrable :

Fiche prix en Excel ou PDF indiquant coût matière 4,20 €, charges 3,80 €, coût total 8,00 €, prix HT 12,73 € si on choisit marge constante, prix TTC 14,00 € arrondi pour la lisibilité.

Check-list opérationnelle :

- Vérifier le coût matière réel en pesant portions et en recalculant chaque semaine.
- Mettre à jour les charges variables après chaque changement de fournisseurs ou de saison.
- Répartir les charges fixes en fonction du nombre prévu de portions par mois.
- Comparer le prix proposé avec la concurrence locale et ajuster le prix psychologique.
- Documenter chaque calcul dans une fiche produit pour la comptabilité et le service.

Astuce terrain :

Lors de mon stage, j'ai vu un plat mal tarifé parce qu'on avait oublié d'imputer l'énergie, vérifie toujours la ligne "charges fixes" sinon la marge fond très vite.

Le prix de vente existe pour que le **prix couvre tes coûts** (matière, charges) et crée une marge pour l'équipe, les imprévus et l'investissement. En resto, tu choisis entre **trois méthodes clés** : coût + marge, coefficient, ou prix psychologique selon le marché.

- Rassemble coût matière, charges variables et part de charges fixes par portion.
- Fixe une cible (ratio matière, coefficient ou marge nette), puis calcule le prix HT.
- Fais le **calcul HT puis TVA** et arrondis pour un menu lisible.

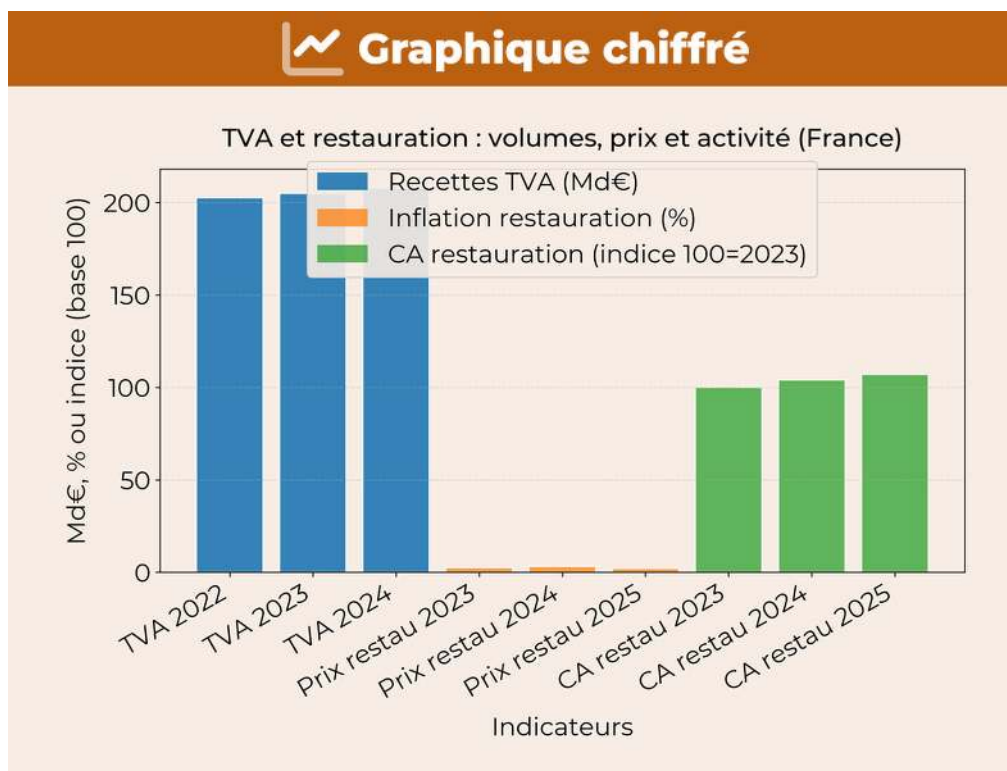
Teste ton prix face à la concurrence et ajuste selon la clientèle. Documente tout dans une **fiche prix par plat** et n'oublie jamais d'imputer l'énergie et les charges fixes, sinon ta marge disparaît vite.

Chapitre 3 : TVA, remises, facturation

1. Tva en restauration :

Les taux usuels :

En restauration, tu rencontres principalement 3 taux de TVA courants : 20% standard, 10% réduit pour la plupart des services, et 5,5% pour certains produits alimentaires. Sache reconnaître quand appliquer chaque taux.



Calcul et base imposable :

La base imposable correspond au prix hors taxe des produits vendus, après toutes remises commerciales. Les services facturés au client, comme le couvert ou le service, entrent aussi dans la base imposable.

Cas pratique de TVA sur service :

Si tu vends des lignes avec des taux différents, facture chaque ligne avec son taux, calcule la TVA ligne par ligne, puis totalise les montants TVA pour obtenir le TTC global de l'addition.

Exemple d'application des taux :

Deux plats à 12€ (taux 10%) et une boisson à 4€ (taux 20%). HT plats 21,82€, TVA 2,18€ . HT boisson 3,33€, TVA 0,67€. Total HT 25,15€, TVA 2,85€, TTC 28€.

2. Remises et ristournes :

Types et impact sur la TVA :

Une remise appliquée avant TVA diminue la base taxable, donc la TVA due est réduite. Si tu accordes une remise après émission de la facture, il faut émettre un avoir pour corriger la TVA comptable.

Remise ponctuelle en salle :

En salle, la remise peut être affichée en pourcentage ou en montant sur l'addition. Note toujours la remise sur le ticket et renseigne-la dans le logiciel de caisse pour garder la traçabilité comptable.

Ristourne, rabais et avoirs :

La ristourne est souvent liée au volume de commandes sur l'année, le rabais corrige un produit litigieux, et l'avoir annule ou réduit une facture. Chacune de ces opérations modifie la TVA selon le moment où elle intervient.

Exemple d'application d'une remise :

10 convives, addition totale TTC 250€. Supposons taux 10%. HT initial 227,27€. Remise 10% sur HT 22,73€. HT après remise 204,54€, TVA 20,45€, TTC arrondi 225€.

3. Facturation et mentions obligatoires :

Mentions obligatoires sur la facture :

Une facture professionnelle doit contenir le nom et l'adresse du fournisseur, le numéro SIRET, le numéro et la date de la facture, la description des prestations, les quantités, le prix HT, le taux TVA, le montant TVA et le total TTC.

Facture simplifiée et ticket de caisse :

Le ticket peut suffire pour un particulier sauf si le client demande une facture détaillée. Pour un professionnel, fournis la facture complète, car elle sert de pièce pour la comptabilité et la TVA déductible.

Gestion des avoirs et annulations :

Pour annuler une vente, émet un avoir lié à la facture d'origine. L'avoir doit indiquer les montants HT et TVA corrigés, et être enregistré pour justifier la diminution de la TVA due.

Organisation et archivage :

Classe et numérote tes factures chronologiquement, conserve-les au minimum 10 ans pour les contrôles. Numérise les pièces pour accélérer la recherche et gagner du temps au quotidien.

Élément	Montant HT	Taux TVA	Montant TVA	Montant TTC
Plats	21,82€	10%	2,18€	24,00€
Boisson	3,33€	20%	0,67€	4,00€

Total	25,15€	—	2,85€	28,00€
-------	--------	---	-------	--------

Cas concret : facture groupe avec remise :

Contexte : repas pour 10 convives, addition TTC initiale 250€. Étapes : totaliser les ventes, déterminer HT initial 227,27€, appliquer remise 10% sur HT, recalculer TVA. Résultat : HT 204,54€, TVA 20,45€, TTC 225€.

Livrable attendu : un fichier PDF de facture numérotée incluant les lignes détaillées, le taux de TVA par ligne, le montant de la remise, le total HT, le total TVA et le total TTC à payer.

Checklist opérationnelle :

- Vérifie les taux de TVA applicables pour chaque ligne avant d'imputer la vente.
- Note toute remise sur le ticket et dans le logiciel de caisse pour garder la traçabilité.
- Numérote et date chaque facture, indique le SIRET et l'adresse de l'entreprise.
- Émets un avoir chiffré si tu corriges une facture déjà émise, en mentionnant la facture d'origine.
- Archive numériquement et physiquement les factures, conserve-les au moins 10 ans.

Astuce terrain : paramètre ton logiciel de caisse pour imprimer automatiquement le taux TVA par ligne, cela t'évite des erreurs en fin de service.

Petite anecdote : en stage j'ai oublié d'inscrire le numéro de facture et on m'a demandé un avoir, j'ai retenu la leçon sur l'importance des détails.

Ce qu'il faut retenir

En restauration, tu jongles surtout avec 20%, 10% et 5,5%. La **base imposable hors taxe** se calcule après remises, et chaque ligne doit garder son taux pour un calcul **TVA ligne par ligne**. Les remises avant TVA baissent la TVA, après facture tu passes par un avoir.

- Applique le bon taux à chaque produit ou service (couvert, service inclus dans la base).
- Trace toute remise sur le ticket et dans la caisse pour une **traçabilité comptable fiable**.
- Pour une facture pro, ajoute toutes les **mentions obligatoires facture** (SIRET, dates, HT, TVA, TTC).
- Numérote et archive tes pièces au moins 10 ans, et émets un avoir pour toute annulation ou correction.

Si tu paramètres la caisse pour afficher le taux par ligne, tu réduis les erreurs en fin de service. Garde une discipline sur la numérotation et les avoirs, c'est ce qui te sauve en contrôle.

Chapitre 4 : Encaissement et suivi des ventes

1. Gérer l'encaissement au point de vente :

Étapes de l'encaissement :

Accueille le client, enregistre les articles, calcule le total et propose les modes de paiement. Termine par l'émission du ticket ou de la facture selon la demande du client et la situation.

Modes de paiement :

Tu dois maîtriser espèces, cartes, chèques et paiement sans contact. En restauration, cible 60 à 120 transactions par service selon la taille du restaurant, adapte la caisse et le temps d'encaissement.

Sécurité et tenue de caisse :

Ouvre et ferme la caisse systématiquement, enregistre les différences et sécurise les espèces. Prévois 10 à 15 minutes pour le pointage en fin de service pour éviter les erreurs.

Exemple d'encaissement rapide :

Un serveur enregistre une addition de 48,50 euros, propose le paiement carte, finalise la transaction en 40 secondes et imprime le ticket, client satisfait et file à sa table.

2. Suivre les ventes et analyser les résultats :

Métriques clés à suivre :

Surveille chiffre d'affaires journalier, nombre de couverts, panier moyen et taux de paiement par carte. Ces indicateurs t'aident à détecter les baisses et à ajuster le service rapidement.

Rapprochement caisse et journal de ventes :

Compare le total caisse avec le journal de ventes chaque jour. Note toute anomalie et corrige avant la clôture comptable pour éviter des erreurs cumulées sur le mois.

Reporting simple et utile :

Produit un tableau quotidien avec chiffre d'affaires, nombre de transactions et panier moyen. Traite les données chaque semaine pour repérer les tendances et préparer les commandes.

Astuce terrain :

Pense à imprimer un rapport intermédiaire avant le coup de feu, il te sauve souvent 5 à 10 minutes lors du débriefing en fin de service.

Indicateur	Formule	Objectif
------------	---------	----------

Chiffre d'affaires journalier	Somme des ventes du jour	Connaître la recette quotidienne
Panier moyen	Chiffre d'affaires / Nombre de transactions	Suivre la performance commerciale
Taux de règlement carte	Montant carte / Chiffre d'affaires	Anticiper les frais bancaires

3. Traiter les écarts, litiges et rapprochements :

Identifier et corriger les écarts :

Quand le total caisse ne correspond pas au journal, note chaque écart, vérifie les tickets annulés et interroge l'équipe. Une correction rapide évite des erreurs cumulées en fin de mois.

Gestion des litiges client :

Prends les réclamations au sérieux, vérifie l'addition et propose un geste commercial si justifié. Un litige résolu augmente la satisfaction et limite les contestations ultérieures.

Rapprochement bancaire mensuel :

Compare les paiements carte sur le relevé bancaire avec ton journal de ventes. Fais ce contrôle chaque fin de mois, il permet de détecter des erreurs de saisie ou des paiements refusés.

Exemple d'un litige résolu :

Un client conteste un plat facturé 12,50 euros. Vérification montre une erreur de table, tu annules la ligne et offres un café. Résultat, client satisfait, perte contrôlée de 12,50 euros.

Mini cas concret :

Contexte :

Restaurant de 40 couverts, service du soir, objectif augmenter la fluidité d'encaissement et réduire les écarts de caisse sur 1 mois.

Étapes :

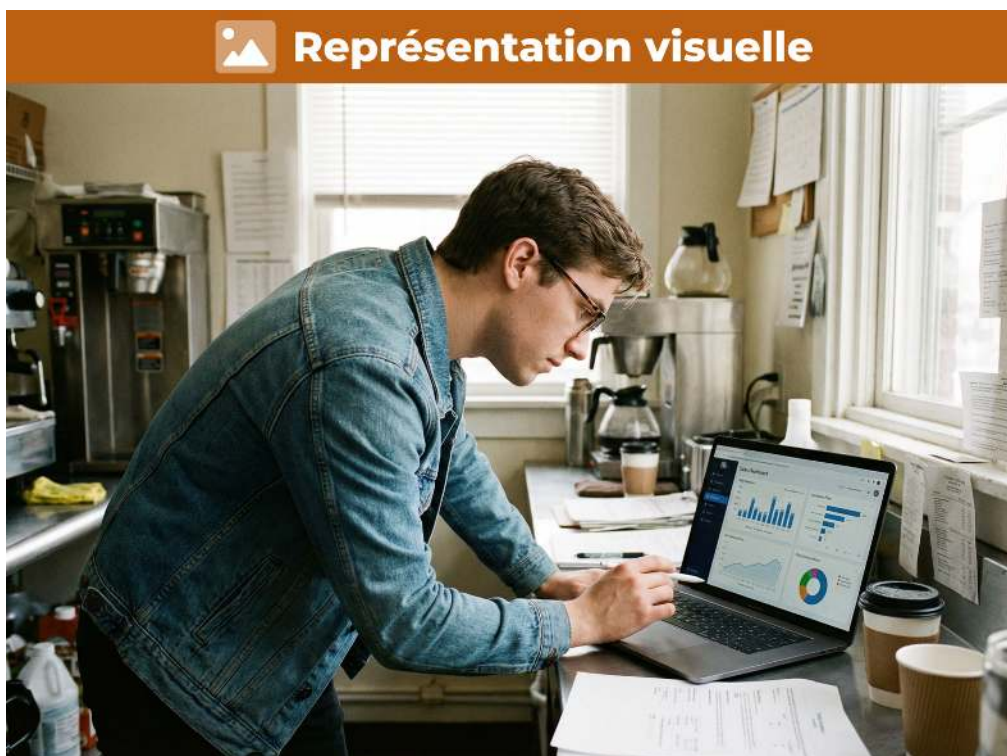
- Optimiser la répartition des postes caisse, mettre en place une impression de ticket centralisée.
- Former 3 serveurs sur le TPE pour réduire le temps d'encaissement de 45 à 30 secondes par transaction.
- Effectuer un rapprochement quotidien en 10 minutes, noter les écarts et corriger.

Résultat chiffré :

Après 4 semaines, temps moyen d'encaissement réduit de 45 à 30 secondes, nombre d'écarts de caisse mensuels passé de 8 à 2, chiffre d'affaires moyen stable, satisfaction client en hausse.

Livrable attendu :

Un rapport synthétique de 1 page contenant : tableau des ventes quotidiennes, nombre de transactions, panier moyen, écarts et actions correctives mises en place.



Analyser les ventes quotidiennes aide à ajuster les stratégies de service et à optimiser les profits

Checklist opérationnelle :

- Ouvre et ferme la caisse, note le fond de caisse et colle-le au registre.
- Imprime et conserve le journal de ventes à chaque fin de service.
- Vérifie les paiements carte sur le relevé bancaire chaque fin de mois.
- Consigne les écarts, enquête immédiatement et corrige la saisie si nécessaire.
- Fais un point hebdomadaire de 10 minutes sur les indicateurs avec l'équipe.

i Ce qu'il faut retenir

Au point de vente, enchaîne accueil, saisie, total, choix du paiement, puis ticket ou facture. La **sécurité de caisse** passe par l'ouverture et la fermeture, le pointage (10 à 15 minutes) et la sécurisation des espèces.

- Maîtrise espèces, carte, chèque, sans contact et vise un **encaissement sans erreur** même en coup de feu.
- Pilote les **métriques clés de vente** (CA, couverts, panier moyen, part carte) avec un reporting simple.
- Fais un **rapprochement caisse quotidien**, traite les écarts, puis contrôle les paiements carte avec la banque chaque fin de mois.

En cas de contestation, applique une **gestion des litiges client** : vérifie l'addition, corrige vite et propose un geste si justifié. Avec ces routines, tu réduis les erreurs et tu gagnes en fluidité et en satisfaction.

Qualité, hygiène, sécurité et développement durable

Présentation de la matière :

En BP Restaurant (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), sur 2 ans, cette matière te rend carré sur la **qualité sanitaire**, les allergènes, les températures, la sécurité en salle, et les gestes éco-responsables.

À l'examen, elle est surtout mobilisée dans l'épreuve **Gestion de l'activité** de restauration: **Oral de 30 min, coefficient 5**, en **CCF ou examen final**, première session : 2026.

Un ami s'est fait piéger pour une température oubliée, depuis je note tout.

Conseil :

Planifie 20 min, 3 fois par semaine. Fais 6 fiches: Mains, marche en avant, DLC, allergènes, produits d'entretien, tri et anti-gaspi. Le jour J, pense procédures, pas discours.

Prépare ton **dossier 4 à 8 pages** tôt. Sans dossier conforme, c'est 0. Entraîne-toi à l'oral: 3 situations, 1 risque, 1 action, 1 contrôle, et tu finis serein.

Table des matières

Chapitre 1 : Contrôles d'hygiène	Aller
1. Principes et obligations	Aller
2. Méthodes de contrôle et outils	Aller
Chapitre 2 : Sécurité et ergonomie au poste	Aller
1. Ergonomie et posture au poste	Aller
2. Prévention des risques et gestes de sécurité	Aller
3. Organisation du poste et équipements de sécurité	Aller
Chapitre 3 : Réduction des déchets	Aller
1. Réduction à la source	Aller
2. Tri et valorisation	Aller
3. Achats durables et gestion des stocks	Aller

Chapitre 1 : Contrôles d'hygiène

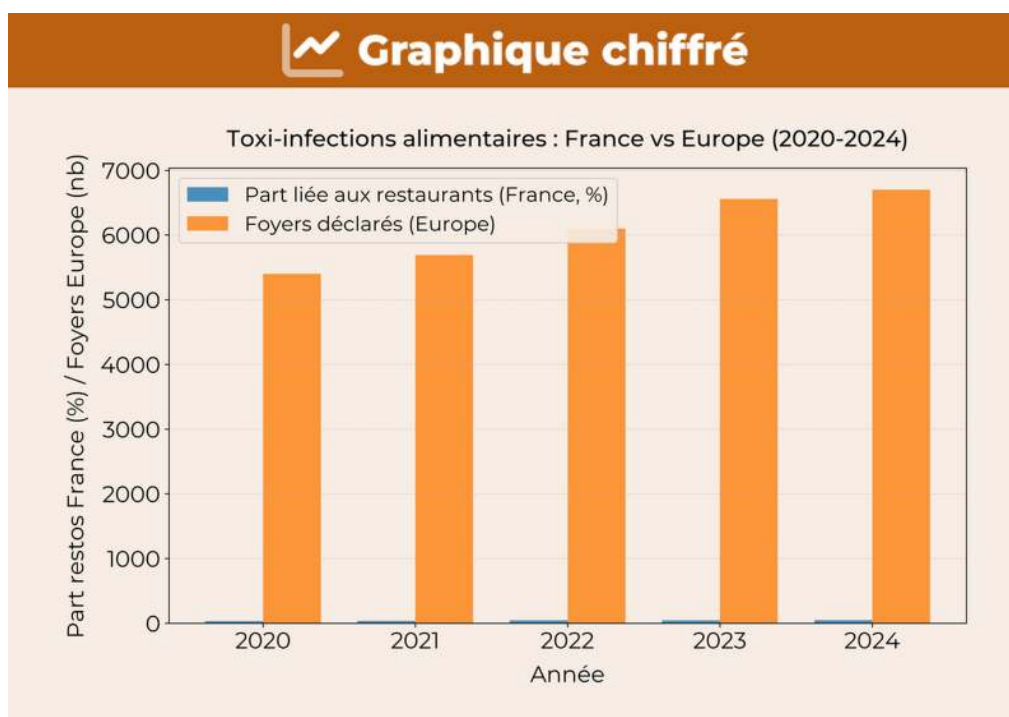
1. Principes et obligations :

Réglementation et responsabilité :

Tu dois connaître les obligations légales, l'exploitant est responsable de la sécurité sanitaire et doit mettre en place un plan HACCP, des procédures écrites et des enregistrements disponibles lors des contrôles officiels.

Principes de base :

Respecte la chaîne du froid et la cuisson, contrôle les températures, et lave tes mains 30 secondes. D'après le ministère de la Santé, conservation des produits périssables à 4°C maximum.



Fréquences et enregistrements :

Tiens des enregistrements quotidiens pour réfrigérateurs, relevés hebdomadaires pour équipements, et garde fiches 6 mois minimum. Ces preuves facilitent inspections et traçabilité lors d'incidents.

Astuce terrain :

Colle un tableau de relevés sur chaque frigo, ça prend 2 minutes le matin et évite de gros problèmes lors d'une inspection inattendue. Je me suis brûlé une fois en mesurant des préparations mal étiquetées, depuis je vérifie toujours l'étiquetage avant cuisson avec l'équipe.

2. Méthodes de contrôle et outils :

Contrôles visuels et mesures :

Fais des contrôles visuels avant le service, vérifie propreté, parasites, emballages. Mesure températures avec thermomètre étalonné, note immédiatement toute dérive pour action corrective.

Outils et fiches :

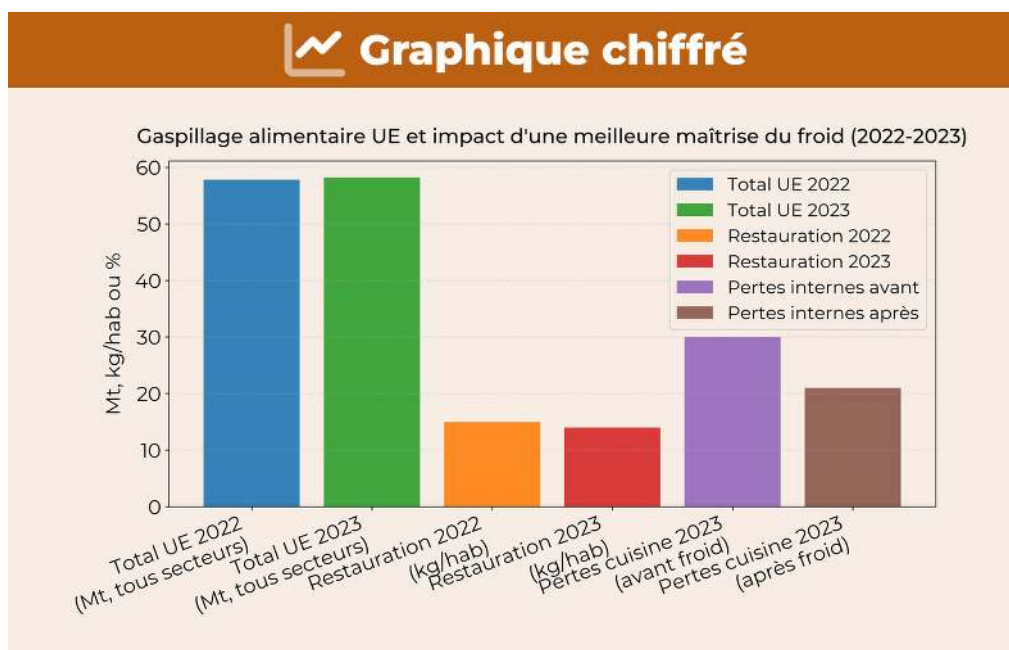
Utilise des fiches de suivi, des thermomètres, des enregistreurs automatiques et un plan de nettoyage. Prépare listes de tâches claires, réparties entre 2 à 4 personnes par service.

Audits et actions correctives :

Planifie audits internes mensuels et contrôles externes annuels. Si écart, enregistre cause, action, responsable et délai, puis vérifie l'efficacité après 7 jours.

Exemple d'intervention opérationnelle :

Contexte: brasserie 40 couverts, frigo à 8°C causait pertes. Étapes: 3 capteurs posés, relevés horaires 14 jours, formation équipe 1 heure. Résultat: frigo 3,5°C, pertes réduites 30%. Livrable: rapport 2 pages.



Valeurs cibles et fréquence :

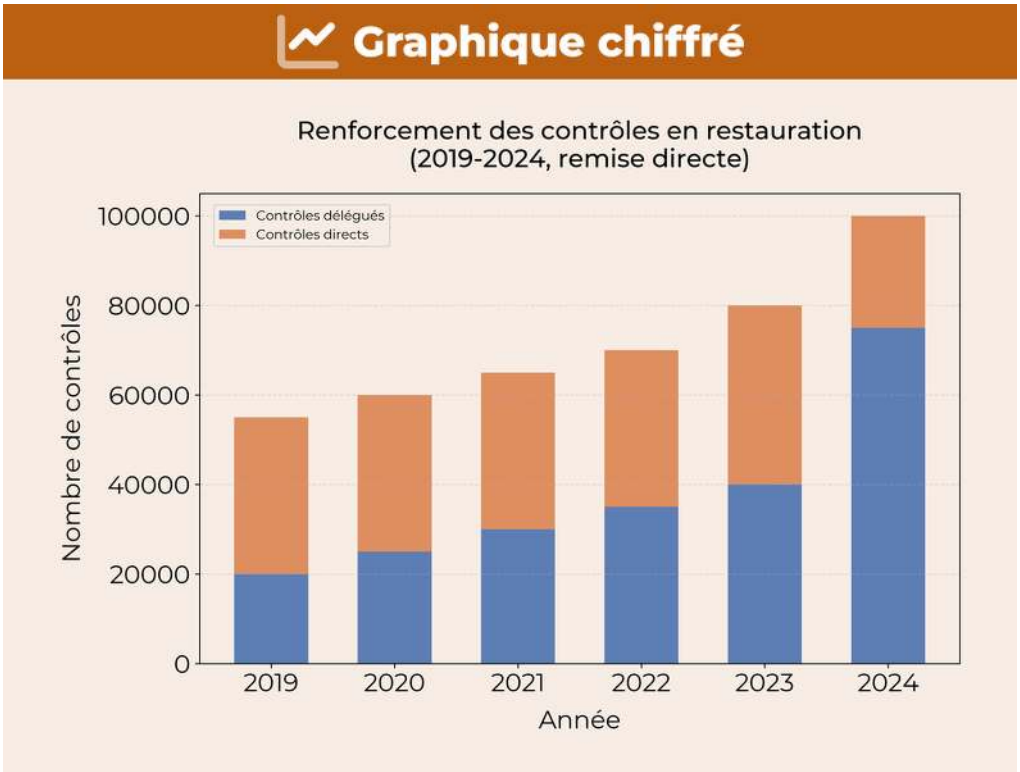
Voici un tableau synthétique pour t'aider en intervention quotidienne ou lors d'une visite d'inspection, à compléter selon ton établissement et les équipements existants.

Élément	Valeur cible	Fréquence
Température réfrigérateur	≤ 4°C	Quotidien
Température congélation	≤ -18°C	Hebdomadaire

Température cuisson cœur	≥ 63°C	Par lot
Lavage des mains	30 secondes	À chaque manipulation

Note officielle :

D'après le ministère de la Santé, la température des réfrigérateurs doit rester inférieure ou égale à 4°C, et la surgélation à -18°C pour garantir sécurité et conservation.



Check-list opérationnelle :

Sur le terrain, utilise cette check-list simple pour les 5 premières minutes avant ouverture, et pour chaque changement d'équipe, quotidiennement.

Étape	Action	Quand
Réfrigérateurs	Vérifier température et propreté	Matin et avant service
Étiquetage	Contrôler dates et responsables	À chaque mise en stock
Hygiène des mains	S'assurer des stations et savon	Avant service et après pause
Nettoyage	Valider planning et produits	Quotidien

i Ce qu'il faut retenir

Tu dois appliquer la réglementation : l'exploitant garantit la sécurité sanitaire via un plan HACCP, des procédures écrites et des preuves prêtes pour les contrôles. En pratique, tu sécurises la **chaîne du froid**, la cuisson et l'hygiène des mains.

- Vise des repères simples : frigo $\leq 4^{\circ}\text{C}$, congélation $\leq -18^{\circ}\text{C}$, cuisson à cœur $\geq 63^{\circ}\text{C}$, lavage des mains 30 secondes.
- Fais des **contrôles visuels** et des mesures avec thermomètre étalonné, puis note toute dérive et l'action corrective.
- Organise les **enregistrements de température** (quotidien/hebdo) et conserve-les 6 mois minimum.
- Planifie audits internes mensuels, externes annuels, et vérifie l'efficacité sous 7 jours après correction.

Colle un tableau de relevés sur chaque frigo et utilise une check-list de 5 minutes avant ouverture et à chaque changement d'équipe. Une routine claire, des preuves et une **traçabilité en cas d'incident** te protègent lors d'une inspection.

Chapitre 2 : Sécurité et ergonomie au poste

1. Ergonomie et posture au poste :

Objectif et principes :

Ton objectif est de travailler longtemps sans te blesser ni te fatiguer inutilement, en adaptant ta posture, l'organisation du poste et la durée des tâches pour préserver ton dos et tes articulations.

Postures à adopter :

Garde le dos droit, fléchis les genoux pour les charges, rapproche les objets vers toi et alterne positions debout/assise quand c'est possible pour répartir l'effort et éviter la fatigue localisée.

- Porter un plateau : tenir à deux mains et répartir le poids.
- Manutention lourde : plier les genoux et garder la charge proche du corps.
- Tâches répétitives : faire des pauses actives toutes les 30 minutes environ.

Gestes à éviter :

Évite les torsions du tronc en charge, tendre le bras pour attraper un objet haut ou garder une même position plus de 45 minutes sans pause, car cela favorise les troubles musculo-squelettiques.

Exemple d'organisation de plateau :

En répartissant 12 assiettes entre 2 serveurs pour un service de 60 couverts, tu réduis la charge par serveur et diminues la fatigue de 30% sur un service de 2 heures.

Astuce pratique :

Pendant ton premier service, repère 3 zones de rangement utiles pour limiter les déplacements répétitifs, cela te fera gagner 2 à 3 minutes par tournée sur un service chargé.

2. Prévention des risques et gestes de sécurité :

Dangers fréquents au poste :

Tu dois connaître les risques principaux en restauration, ce sont les chutes, brûlures, coupures et troubles musculo-squelettiques, qui surviennent surtout lors des périodes de rush et lors des opérations de manutention.

Règles et responsabilités :

Le chef d'équipe organise la sécurité, toi tu appliques les consignes et tu declares les incidents, et le responsable de sécurité suit les indicateurs comme le nombre d'accidents et de quasi-accidents mensuels.

Formation et information :

Participe aux briefings, aux formations PSE et aux exercices incendie, car 10 minutes d'explication avant le service permettent souvent d'éviter un incident évitable durant les deux heures suivantes.

Exemple de signalement rapide :

Tu repères un sol gras en cuisine, tu préviens immédiatement le chef de partie et tu poses un panneau avertisseur, cela évite souvent une chute et une interruption de service inutile.

Élément	Conséquence	Mesure préventive
Chute de plain-pied	Blessure, arrêt de travail	Nettoyage immédiat, signalisation, chaussures antidérapantes
Brûlure	Douleur, cicatrice, arrêts	Gants adaptés, formation aux gestes d'urgence
Coupure	Hémorragie, infection	Outils affûtés, plan de coupe, trousse à pansement
Troubles musculo-squelettiques	Douleurs chroniques, arrêts de travail	Aménagements, formation gestes et postures, pauses actives

3. Organisation du poste et équipements de sécurité :

Aménagement du poste :

Un poste bien organisé réduit les déplacements inutiles, limite la manutention et permet d'être plus rapide et plus sûr, surtout lors d'un service de 1 heure trente à 3 heures où l'intensité est maximale.

Équipements indispensables :

Vérifie la présence de tapis antidérapants, gants, coupe-ongles, trousse de secours, éclairage adéquat et extincteur accessible, et assure-toi qu'ils sont en bon état avant chaque service.

Indicateurs et suivi :

Note le nombre d'incidents, le temps de réaction et la conformité du matériel, ces trois indicateurs te permettent d'évaluer l'efficacité des actions en moins de 30 jours après leur mise en place.

Exemple d'amélioration rapide :

En remplaçant un tapis antidérapant et en demandant 10 minutes de nettoyage après chaque service, une équipe a réduit les glissades de 5 à 1 par mois en 2 mois.

Mini cas concret – réduction des glissades en salle :

Contexte : salle avec sol lisse accueillant 80 couverts le samedi soir, 5 incidents de glissade en 30 jours, risque d'arrêt de travail et d'impact client.

Étapes :

Auditer les zones critiques en 1 jour, installer 4 tapis antidérapants à 2 endroits clés, former 6 employés aux procédures de nettoyage en 2 heures et fixer un protocole de 10 minutes après le rush.

Résultat chiffré :

Après 60 jours, le nombre d'incidents est passé de 5 à 1 par mois, le temps moyen d'intervention sur un danger est passé de 12 à 3 minutes, satisfaction client en hausse.

Livrable attendu :

Remets un rapport de 2 pages comprenant l'audit initial, 3 actions mises en place, le suivi sur 60 jours et un tableau d'indicateurs montrant la réduction des incidents de 80%.

Vérification	Fréquence	Qui
État des tapis et sols	Avant chaque service	Chef de rang
Contrôle des extincteurs	Mensuel	Responsable sécurité
Trousse de secours complète	Hebdomadaire	Employé désigné
Briefing sécurité	Avant chaque service	Chef d'équipe

Astuce de terrain :

Garde toujours une réserve de 2 paires de gants et un couvre-planer de secours, ces petits moyens évitent souvent un incident pendant le rush.

Exemple de retour d'expérience :

Quand j'étais en stage, un changement simple de rangement m'a fait gagner 5 minutes par service et m'a évité une douleur lombaire chronique, une vraie victoire.

Ce qu'il faut retenir

Ton but est de durer sans te blesser : adopte une **posture sûre et durable**, organise ton espace et respecte les temps de pause. Les risques majeurs en restauration sont chutes, brûlures, coupures et TMS, surtout en rush.

- Pour porter et soulever : dos droit, genoux fléchis, charge proche du corps, évite les torsions et les bras tendus.
- Pour limiter la fatigue : alterne debout et assis, fais des **pauses actives régulières** (environ toutes les 30 min) et repère des zones de rangement utiles.

- Pour la sécurité : applique les consignes, fais un **signalement immédiat** (sol gras, danger), vérifie tapis, gants et trousse, et participe aux briefings.

Un poste bien aménagé et des contrôles simples avant chaque service réduisent les incidents et accélèrent la réaction. En suivant des indicateurs (incidents, temps de réaction, conformité), tu peux mesurer vite l'effet des actions et progresser en continu.

Chapitre 3 : Réduction des déchets

1. Réduction à la source :

Objectif et enjeux :

Réduire les déchets à la source, c'est diminuer les pertes alimentaires et emballages avant qu'ils n'apparaissent, afin d'économiser de l'argent et limiter l'impact environnemental de ton restaurant.

Pratiques opérationnelles :

Adopte des portions adaptées, optimise les fiches techniques, et révise les préparations quotidiennes pour éviter les surproductions. Ces gestes réduisent souvent les déchets de cuisine de 10 à 30%.

Indicateurs à suivre :

Mesure le poids des déchets organiques hebdomadairement, suis le nombre de plats non vendus par service, et note les pertes liées aux ruptures de stock pour corriger rapidement.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En ajustant les grammages de garniture et en recalculant les portions, une brigade a réduit ses déchets de préparation de 18% en 3 mois, tout en stabilisant la qualité gustative.

2. Tri et valorisation :

Tri en cuisine et en salle :

Organise des bacs identifiés pour organique, plastique, papier, verre et déchets résiduels. Place-les à portée de main pour l'équipe, et affiche des consignes claires pour éviter les erreurs de tri.

Valorisation possible :

Composte les déchets organiques ou collabore avec un service de récupération. Recycle huiles et cartons, et cherche des solutions locales pour donner les invendus non servis quand c'est possible.

Mesures et suivi :

Pèse les bacs au moins une fois par semaine, note l'évolution, et partage un rapport simple de 1 page avec l'équipe pour ajuster les pratiques rapidement.

Type de déchet	Action prioritaire	Économie approximative
Organique	Compostage ou collecte dédiée	Réduction des coûts de collecte jusqu'à 20%

Huiles usagées	Collecte spécialisée pour recyclage	Reprise possible contre rémunération
Cartons et papier	Recyclage et compactage	Gain de place et baisse des coûts de stockage

3. Achats durables et gestion des stocks :

Choix des fournisseurs :

Privilégie les fournisseurs qui limitent les emballages et proposent des quantités adaptées. Négocie des livraisons plus petites et plus fréquentes pour réduire les pertes par péremption.

Gestion des stocks et rotations :

Mets en place le principe FIFO, contrôle les DLC/DLUO quotidiennement, et utilise des fiches de suivi simples pour remplacer les estimations par des données réelles.

Formation de l'équipe :

Forme ton équipe sur la bonne prise en main des produits et le tri, consacre 15 à 30 minutes par semaine à des retours pratiques pour maintenir les bons réflexes.

Exemple d'organisation fournisseur :

Un chef a réduit les pertes de fromage de 25% en passant de livraisons hebdomadaires à trois livraisons par semaine, adaptant les quantités au nombre de couverts réellement vendus.

Mini cas concret : mise en place d'un plan réduction déchets :

Contexte :

Un petit restaurant de 40 couverts produisait environ 35 kg de déchets organiques par semaine, et jetait 8 portions par service en moyenne.

Étapes :

- Audit de 2 semaines pour peser déchets et identifier sources.
- Ajustement des portions et mise en place du composteur de 200 L.
- Formation de 2 heures pour l'équipe sur le tri et la rotation FIFO.

Résultat :

Après 3 mois le restaurant a réduit ses déchets organiques de 18% et les portions non vendues ont baissé de 30%, ce qui a amélioré la marge sur plats de 2 points.

Livrable attendu :

Un tableau Excel simple récapitulant poids hebdomadaires des déchets, nombre de portions jetées par service, et économies mensuelles estimées en euros.

Action	Fréquence	Responsable	Indicateur
Pesée des déchets organiques	Hebdomadaire	Chef de cuisine	Kg/semaine
Contrôle DLC/DLUO	Quotidien	Équipe de préparation	Nombre d'alertes
Réunion courte sur le tri	Hebdomadaire	Responsable de salle	Présence équipe
Commande adaptée	Hebdomadaire ou bihebdomadaire	Chef et fournisseur	Taux de rupture

Astuce pratique :

Note les portions réellement consommées pendant 2 semaines, puis ajuste les grammages. C'est simple et ça paie rapidement, j'ai vu une cuisine récupérer 150 € par semaine ainsi.

i Ce qu'il faut retenir

Pour réduire tes déchets, attaque d'abord la **réduction à la source** : portions justes, fiches techniques à jour et production ajustée (souvent 10 à 30% de déchets en moins). Mets ensuite un **tri en cuisine et en salle** simple, avec valorisation (compost, recyclage huiles et cartons, dons d'inventus si possible). Sécurise enfin tes stocks avec des **achats durables et adaptés** et une rotation **FIFO et contrôle DLC**.

- Pèse les bacs au moins 1 fois par semaine et suis les plats non vendus par service.
- Installe des bacs identifiés et des consignes visibles pour limiter les erreurs de tri.
- Commande en quantités plus petites, plus fréquentes, selon les ventes réelles.

Fais un mini audit de 2 semaines, puis ajuste portions et commandes. Partage un rapport court avec l'équipe et maintiens une routine de formation de 15 à 30 minutes par semaine pour ancrer les bons réflexes.

Management d'équipe et communication interne

Présentation de la matière :

Dans le Brevet Professionnel BP Restaurant (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), Management d'équipe et communication interne te sert à encadrer au quotidien: **Briefing avant service**, répartition des tâches, transmissions au bar et en cuisine, **gestion des conflits** et motivation.

Cette matière alimente l'épreuve orale de Gestion de l'activité de restauration, **coefficient de 5**, en **CCF pendant l'année** ou en **examen ponctuel oral de 30 min**. Tu t'appuies sur un **dossier 4 à 8 pages** et tu échanges avec le jury. J'ai vu un camarade gagner en calme après 3 entraînements.

Conseil :

Prévois **2 sessions** de 20 min par semaine. Écris 5 mini-cas réels: Retard, client mécontent, changement de plan, et absence. Pour chacun, note le but, le canal, et 1 phrase de recadrage.

À l'oral, annonce ton plan dès la 1^{re} minute, puis illustre avec 1 exemple par idée. Mets-toi un chrono sur 5 min, c'est souvent là que tu te précipites et que tu perds la clarté.

- Écouter et reformuler
- Donner une consigne courte

Avant de rendre ton dossier, relis 2 fois et traque les phrases floues. Une consigne claire vaut souvent plus qu'un long discours.

Table des matières

Chapitre 1 : Répartition des tâches	Aller
1. Présenter les rôles et responsabilités	Aller
2. Organiser la répartition au quotidien	Aller
Chapitre 2 : Communication pendant le service	Aller
1. Accueil et relation client	Aller
2. Communication entre salle et cuisine	Aller
3. Gérer incidents et retours clients	Aller
Chapitre 3 : Intégration d'un commis	Aller
1. Préparer l'arrivée du commis	Aller
2. Former sur le terrain	Aller
3. Suivre et évaluer la progression	Aller
Chapitre 4 : Infos produits (origine, allergènes)	Aller

1. Connaître les obligations sur l'origine des produits [Aller](#)
2. Maîtriser l'information allergènes en interne et au client [Aller](#)
3. Outils pratiques, cas concret et livrable attendu [Aller](#)

Chapitre 5 : Analyse du travail et améliorations [Aller](#)

1. Observer et mesurer le travail [Aller](#)
2. Analyser et identifier les améliorations [Aller](#)
3. Mettre en œuvre et suivre les changements [Aller](#)

Chapitre 1 : Répartition des tâches

1. Présenter les rôles et responsabilités :

Objectif et public :

Ce point t'aide à comprendre qui fait quoi en salle et en cuisine, pour réduire les erreurs et améliorer le service. Public : équipe, stagiaire et chef de rang.

Description des postes :

Serveur, chef de rang, commis, plongeur et maître d'hôtel, chacun a des tâches précises : accueil, prise de commande, service, nettoyage et gestion des couverts, pour un service fluide.

Cahier des tâches :

Le cahier des tâches précise, heure par heure, qui fait l'ouverture, le dressage, le service du midi et la fermeture. C'est un outil simple pour éviter les doublons et les oublis.

Exemple de fiche poste :

La fiche poste du serveur indique : ouverture trente minutes avant le service, mise en place de 12 couverts, vérification du stock de pain, et relance des boissons toutes les 10 minutes.

Petite anecdote : lors de mon stage j'ai une fois oublié d'affecter la plonge à quelqu'un, le service a pris 25 minutes de retard et j'ai beaucoup appris.

2. Organiser la répartition au quotidien :

Plan simple :

Chaque matin, fais un briefing de 10 minutes pour répartir les tâches en fonction des réservations et du personnel présent. Cible les pics à midi et 19 h 30 en priorité.

Outils pratiques :

Utilise un planning mural ou une application simple pour indiquer qui ouvre, qui prend les commandes et qui ferme. Mets à jour ce planning avant le premier service.

Gestion des imprévus :

Prévois une personne polyvalente par service, par exemple 1 commis qui peut aider la plonge ou le service. Ainsi tu réduis l'impact d'une absence de dernière minute.

Exemple d'organisation d'un service du midi :

Contexte : restaurant 40 couverts, équipe 5 personnes, service midi 75 minutes. Étapes : briefing 10 minutes, répartition, suivi en temps réel. Résultat : temps d'attente réduit de 20% et zéro doublon.

Poste	Tâches principales	Horaire clé
-------	--------------------	-------------

Chef de rang	Coordonne le service, gère les réclamations, répartit les tables	Avant service et pendant pics
Serveur	Accueil, prise de commande, service et vérification satisfaction	Service actif
Commis	Mise en place, aide au service, rotation plonge si besoin	Avant ouverture et transitions
Plongeur	Nettoyage vaisselle, support cuisine, maintien du plan de travail	En continu pendant service

Sers toi de cette checklist avant chaque service, cocher les points te garantit d'avoir une équipe prête et un service sans heurts.

Élément	Action	Responsable
Briefing	Tenir 10 minutes, répartir tâches selon réservation	Chef de rang
Mise en place	Vérifier couverts, nappes, menus et condiments	Commis
Vérification boissons	S'assurer des stocks et préparer carafe d'eau	Serveur
Gestion imprévu	Activer personne polyvalente, réaffecter tâches	Chef de rang
Fermeture	Nettoyage rapide et inventaire de base	Plongeur et commis

Astuce terrain :

Si tu identifies un goulet d'étranglement sur 2 services consécutifs, propose au chef un ajustement d'équipe de 1 personne pour les jours les plus chargés.

Ce qu'il faut retenir

Clarifie qui fait quoi en salle et en cuisine pour limiter les erreurs et rendre le service plus fluide. Appuie-toi sur un **cahier des tâches** heure par heure et des fiches poste précises pour éviter doublons et oublis.

- Fais un **briefing de 10 minutes** chaque matin selon réservations, effectif et pics (midi, 19 h 30).
- Utilise un planning mural ou une appli, mis à jour avant le premier service.

- Prévois une **personne polyvalente par service** pour absorber les imprévus (absence, plonge, renfort).

Avant chaque service, coche une checklist (briefing, mise en place, stocks boissons, fermeture) pour partir prêt. Si un goulet d'étranglement revient sur 2 services, ajuste l'équipe d'1 personne les jours chargés.

Chapitre 2 : Communication pendant le service

1. Accueil et relation client :

Premier contact et attitude :

Le premier contact fixe le ton du service. Souris, adopte une posture ouverte et vise 30 à 60 secondes pour situer l'attente, clarifier la réservation et indiquer le temps d'attente estimé.

Formules et phrases utiles :

Prépare 2 à 3 formules d'accueil, de prise de commande et de recommandation. Utilise des phrases courtes, claires et positives pour gagner du temps et rassurer le client.

Exemple d'accueil en salle :

Bonjour, bienvenue. Vous êtes bien 2 personnes ? Nous avons une table tout de suite, sinon la table sera prête dans 5 minutes au maximum.

2. Communication entre salle et cuisine :

Briefing rapide :

Fais un briefing avant le service de 5 à 10 minutes. Couvre les plats du jour, les allergies, les réservations spéciales et les priorités pour éviter les erreurs en heure de pointe.

Transmission des commandes :

Choisis un protocole simple, voix, ticket ou écran. Énonce clairement le numéro de table, le nombre de couverts et les contraintes. Répète les demandes sensibles pour confirmer.

Situation	Phrase en salle	Phrase en cuisine
Allergie signalée	Table 7, allergie au gluten, plat adapté demandé	Table 7, 1 plat sans gluten, vérifier ingrédients
Demande urgente	Table 3, plat express demandé, priorité svp	Table 3, urgent, prioriser préparation
Erreur signalée	Table 5, plat reçu incorrect, à reprendre	Table 5, refaire plat, original misasinforme

3. Gérer incidents et retours clients :

Réception d'une réclamation :

Écoute sans interrompre, reformule en 1 ou 2 phrases, excuse-toi si nécessaire. Propose 2 solutions immédiates, par exemple remplacement du plat ou geste commercial, pour désamorcer la situation.

Escalade et trace écrite :

Pour un incident majeur, alerte le responsable et remplis une fiche d'incident en moins de 10 minutes. Analyse hebdomadaire aide à réduire 1 type d'erreur récurrent.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : un client reçoit un plat contenant un allergène non signalé et demande un geste. Étapes : gestion immédiate, prise en charge du client en 5 minutes, remake du plat, note d'incident. Résultat : délai réduit de 12 minutes d'attente à 6 minutes et satisfaction retrouvée. Livrable attendu : fiche d'incident complétée et compte-rendu d'1 page contenant chronologie, actions, et 2 mesures correctives.

Exemple d'amélioration opérationnelle :

Après analyse de 4 fiches d'incident en 1 mois, l'équipe a ajouté 1 étape de vérification des allergies au moment de la commande, ce qui a réduit les erreurs similaires de 70 pour cent.

Vérification	Action concrète	Temps cible
Accueil client	Accueillir, confirmer réservation, indiquer temps d'attente	30 à 60 secondes
Prise de commande	Vérifier allergies, répéter contraintes essentielles	45 à 90 secondes
Gestion d'incident	Prendre en charge, proposer solution, documenter	Moins de 10 minutes
Retour et amélioration	Analyser hebdomadaire des incidents, appliquer 2 actions correctives	1 réunion de 20 minutes par semaine

Astuce terrain :

Note toujours la solution donnée au client sur la fiche, même si le problème est résolu. Cela évite les doublons et facilite le suivi lors du debriefing hebdomadaire.

Petite anecdote vécue :

Une fois, offrir un café gratuit et expliquer la démarche m'a permis de transformer une plainte en un compliment public sur le service, en moins de 3 minutes.

Checklist terrain	À faire
Avant le service	Briefing 5 à 10 minutes, points spécifiques notés
Prise de commande	Vérifier allergies et répétition pour la cuisine
Gestion d'incident	Prendre charge immédiate, proposer 2 solutions, documenter

Communication interne	Utiliser phrases standards, répéter les commandes sensibles
Suivi	Fiche d'incident complétée et 1 réunion hebdomadaire de 20 minutes

Ce qu'il faut retenir

Le service démarre par un **premier contact décisif** : souris, reste ouvert, et en 30 à 60 s confirme réservation et attente.

- Utilise 2 à 3 **phrases courtes positives** pour accueil, commande, recommandation.
- Fais un briefing 5 à 10 min (plats, allergies, priorités) et un **protocole de commande** : table, couverts, contraintes, répétées.
- En plainte, écoute, reformule, excuse-toi si besoin, propose 2 solutions, puis complète la **fiche d'incident** sous 10 min.

Note aussi la solution donnée et revois les incidents chaque semaine : tu diminues les erreurs et gardes une équipe alignée.

Chapitre 3 : Intégration d'un commis

1. Préparer l'arrivée du commis :

Accueil administratif et logistique :

Prépare la fiche de poste, les documents de sécurité, le planning et l'équipement avant l'arrivée. Prévois une demi-journée pour la paperasse et la visite des locaux, ça évite le stress le premier jour.

Plan d'intégration sur 4 semaines :

Structure l'accueil en étapes claires sur 4 semaines, avec objectifs hebdomadaires et responsable référent. Cette méthode permet de mesurer la progression et d'ajuster la formation selon le rythme du commis.

Exemple d'intégration sur 4 semaines :

Le commis commence par 1 journée d'accueil, puis 1 semaine d'observation, 2 semaines en binôme et 1 semaine d'autonomie progressive pendant les services.

2. Former sur le terrain :

Objectifs pédagogiques courts :

Définis 3 objectifs par semaine, par exemple maîtrise de la mise en place, découpe des garnitures, hygiène pendant le service. Des objectifs clairs facilitent l'évaluation et motivent le commis.

Méthodes pratiques et démonstration :

Travaille en mode démonstration, puis répétition supervisée et enfin exécution autonome. Compte environ 5 à 10 répétitions pour automatiser un geste simple comme dresser une assiette.

Astuce de stage :

Donne des retours immédiats et positifs après chaque exercice, évite les critiques générales. J'ai vu des commis progresser de 30% en 2 semaines simplement grâce au feedback instantané.

Semaine	Objectif principal	Indicateur de réussite
Semaine 1	Découverte et hygiène	Respect des protocoles 100% lors des soins
Semaine 2	Mise en place et gestes de base	Réussite de 8 tâches sur 10 sans aide
Semaine 3	Service en binôme	Participation à 6 services avec amplitude

Semaine 4	Autonomie progressive	Autonomie à 80% sur tâches définies
--------------	-----------------------	-------------------------------------

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En réorganisant la mise en place pour réduire les déplacements, on a gagné 10 minutes de préparation par service, soit 20% de temps en moins sur la section boissons.

3. Suivre et évaluer la progression :

Rythme des évaluations :

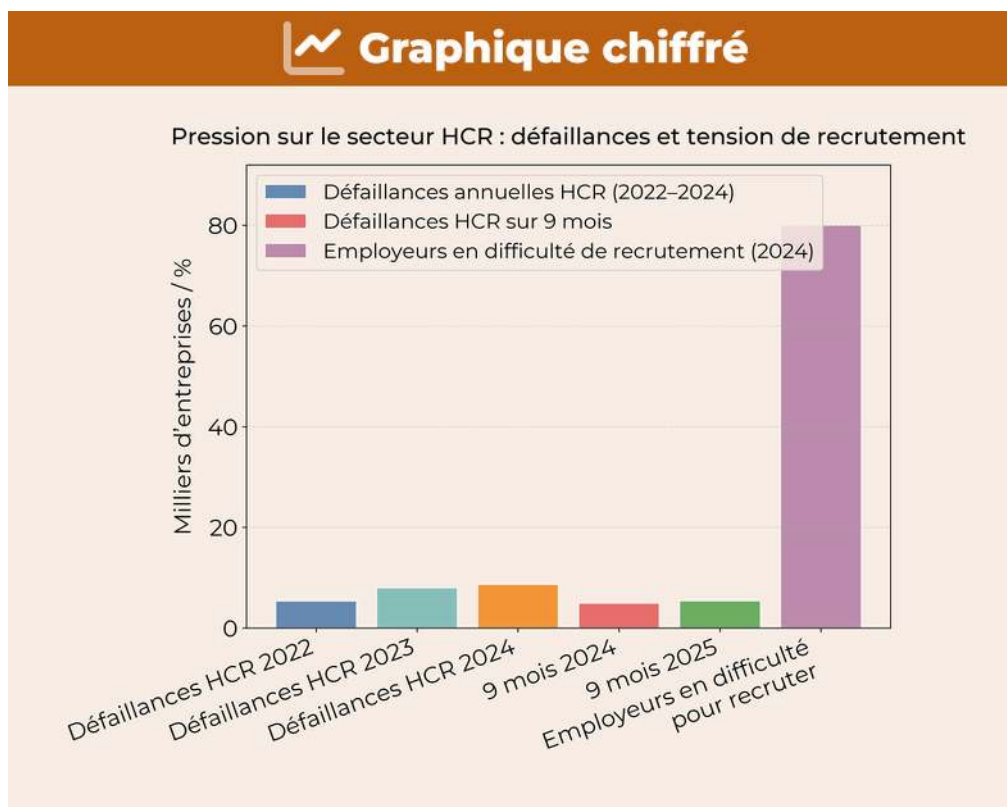
Planifie un bilan hebdomadaire de 15 minutes et un point formel à 1 mois. Les retours réguliers permettent d'identifier les lacunes et d'ajuster la charge de travail ou la formation.

Critères d'évaluation concrets :

Évalue hygiène, rapidité, qualité du dressage, respect des consignes et autonomie. Utilise une grille note sur 20 ou une check-list avec 10 critères pour rendre l'évaluation objective.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : recrutement d'un commis pour 1 poste en salle polyvalente, 35 heures par semaine. Étapes : 1) Accueil et sécurité, 2) 3 semaines de formation pratique, 3) 1 mois d'autonomie progressive. Résultat : autonomie évaluée à 85% au bout de 4 semaines. Livrable attendu : fiche de suivi complétée avec 10 critères notés et plan d'action si score inférieur à 70%.



Check-list opérationnelle :

Élément	Question à se poser
Fiche de poste	Le commis connaît-il ses missions principales
Équipement	Le matériel est-il prêt et adapté
Formation hygiène	Le commis sait-il les procédures HACCP
Binôme	Y a-t-il un référent pour chaque service
Bilan hebdomadaire	Le suivi de progression est-il documenté

Exemple de retour d'expérience :

Un ancien chef m'avait demandé de noter chaque erreur simple pendant 2 semaines, puis de les retravailler en atelier. Résultat, le commis a réduit ses erreurs de 60% en 15 jours.

Ce qu'il faut retenir

Pour intégrer un commis sans perte de temps, prépare tout avant son arrivée et cadre sa montée en compétence avec un plan clair. Mets en place un **plan d'intégration 4 semaines**, des objectifs courts et un suivi régulier.

- Anticipe l'**accueil administratif et logistique** : fiche de poste, sécurité, planning, équipement, visite et paperasse.
- Forme sur le terrain avec **démonstration puis répétition**, puis autonomie, et donne un feedback immédiat.
- Suis la progression : bilan hebdo 15 min, point à 1 mois, critères concrets (hygiène, rapidité, qualité, consignes, autonomie) via grille ou check-list.

Découpe l'apprentissage en étapes (observation, binôme, autonomie progressive) et mesure des indicateurs simples. Avec des retours réguliers et objectifs, tu ajustes la formation et tu sécurises l'autonomie.

Chapitre 4 : Infos produits (origine, allergènes)

1. Connaître les obligations sur l'origine des produits :

Ce que dit la loi :

Tu dois pouvoir indiquer l'origine des viandes et des produits quand le client le demande, et pour certains produits l'origine est déjà obligatoire sur l'étiquetage. C'est une question de traçabilité et de confiance.

Pourquoi c'est important pour l'équipe ?

Informers l'équipe évite les erreurs au service, surtout aux heures de pointe. Quand tout le monde connaît l'origine, tu gagnes 30 à 60 secondes par réponse client et tu limites les retours et les malentendus.

Comment vérifier l'origine ?

Vérifie les factures, les bons de livraison et les fiches fournisseurs, et note les informations importantes sur une feuille récapitulative accessible en salle et en cuisine.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu ajoutes sur la fiche produit le pays d'élevage, la région de transformation et la date de livraison, ce qui permet au chef et au serveur de répondre clairement aux clients.

2. Maîtriser l'information allergènes en interne et au client :

Liste des allergènes obligatoires :

D'après le ministère de la Santé, il y a 14 allergènes qui doivent être signalés systématiquement. Connais-les par cœur et garde un tableau à portée de main pendant le service.

Procédure en cas de demande client :

Si un client signale une allergie, tu dois vérifier la fiche technique du plat, alerter la cuisine immédiatement et proposer une alternative sûre. Ne devine jamais, vérifie toujours avec le fournisseur si besoin.

Communication cuisine-salle :

Installe un code simple pour indiquer plats sans allergènes, plats à risque et plats nécessitant adaptation. Par exemple, un sticker rouge pour risques élevés et un code sur la commande pour la cuisine.

Exemple de dialogue cuisine-salle :

Le serveur note "sans lactose" sur la commande, la plongeuse appose un sticker vert, et le chef prépare sur une zone dédiée pour éviter toute contamination croisée.

Allergène	Sources courantes	Action recommandée
-----------	-------------------	--------------------

Céréales contenant du gluten	Blé, seigle, orge, pâtes, sauces épaissies	Proposer alternative sans gluten, utiliser ustensiles dédiés
Crustacés	Crevettes, homard, sauces de fruits de mer	Éviter contamination croisée, informer la cuisine
Lait et produits laitiers	Fromage, crème, beurre	Proposer substitut, vérifier ingrédients cachés
Fruits à coque	Amandes, noix, noisettes	Indiquer présence, stocker séparément

3. Outils pratiques, cas concret et livrable attendu :

Outils et documents à tenir à jour :

Fiche allergènes, fiche fournisseur avec origine, tableau récapitulatif par plat et étiquettes pour zone préparation. Garde tout en version papier et numérique pour doubles vérifications.

Mini cas concret : mise en place d'une fiche allergènes :

Contexte : restaurant bistrot 50 couverts, équipe de 4. Étapes : recenser 120 plats, demander fiches fournisseurs, créer une fiche par plat en 10 jours. Résultat : réduction des incidents allergiques de 3 à 0 en 30 jours.

Exemple de livrable attendu :

Une base Excel de 120 lignes, colonnes : plat, ingrédients, origine principale, présence des 14 allergènes, date de mise à jour, responsable. Document imprimé affiché en cuisine et en salle.

Checklist opérationnelle :

Tâche	Qui	Fréquence
Vérifier fiches fournisseurs	Responsable achat	Chaque livraison
Mettre à jour fiche plat	Chef et commis	Hebdomadaire
Formation courte équipe	Manager	Chaque mois
Contrôle croisé avant service	Serveur et chef	Avant chaque service
Archivage des versions	Responsable qualité	Annuel

Astuce pour le stage :

Demande au chef 15 minutes chaque semaine pour vérifier 5 fiches plats, c'est plus réaliste que de tout faire d'un coup et ça montre ton sérieux en stage.

Ce qu'il faut retenir

Tu dois pouvoir donner l'**origine des viandes** et l'origine des produits sur demande. Vérifie factures, bons de livraison et fiches fournisseurs, puis centralise l'info sur une fiche accessible en salle et en cuisine.

- Tiens à jour un tableau des **14 allergènes obligatoires**, disponible pendant le service.
- En cas d'allergie, **ne devine jamais** : consulte la fiche technique, alerte la cuisine, propose une alternative et évite la contamination croisée.
- Mets en place un **code cuisine-salle** (stickers, mention sur commande) et actualise les fiches à chaque livraison.

Avec des documents fiables et partagés, l'équipe répond plus vite et limite retours et incidents. Planifie une courte formation mensuelle et un contrôle croisé avant chaque service.

Chapitre 5 : Analyse du travail et améliorations

1. Observer et mesurer le travail :

Objectif et public :

L'objectif est de repérer les étapes qui ralentissent le service et créent des erreurs, en impliquant l'équipe de salle et de cuisine pour obtenir des données fiables et acceptées par tous.

Méthodes simples :

Utilise des observations de 1 à 3 services, chronomètre les tâches clés et note les interruptions. Prends des photos rapides des postes et demande le ressenti de 2 à 3 collaborateurs par service.

Indicateurs clés :

Mesure le temps moyen par tâche, le nombre d'erreurs par 100 couverts, le gaspillage en kg par semaine et le taux de rotation des tables sur un service de 90 à 120 minutes.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Après avoir chronométré 10 services, on note 12 minutes de préparation moyenne par plat, on cible une réduction de 15 pour cent, soit 1,8 minute gagnée par plat, pour accélérer le passage des commandes.

2. Analyser et identifier les améliorations :

Outils pratiques :

Utilise un diagramme simple des flux, une feuille de relevé horaire et la méthode 5 pourquoi pour chaque problème fréquent afin de trouver la cause racine et éviter les solutions superficielles.

Prioriser les actions :

Classe les actions selon leur impact et leur effort, par exemple viser d'abord les actions rapides qui économisent 10 à 20 minutes par service ou réduisent le gaspillage de 10 pour cent.

Astuce terrain :

Commence par un changement visible et facile à mesurer, comme réorganiser un plan de poste, cela motive l'équipe et crée de l'adhésion pour les améliorations plus complexes.

3. Mettre en œuvre et suivre les changements :

Plan d'action simple :

Rédige un plan sur 2 à 4 semaines avec tâches, responsables et dates. Fais des tests de 1 à 2 services puis mesure les gains pour ajuster rapidement si nécessaire.

Suivi et ajustement :

Installe un tableau de bord hebdomadaire avec 3 indicateurs, fais un debrief de 10 minutes après chaque service les 5 premiers jours, et ajuste les procédures selon les retours.

Livrable attendu :

Rends un document d'une page qui compare l'état avant et après, contient les indicateurs mesurés et décrit les nouvelles consignes, prêt à être affiché en cuisine et en salle.

Une fois, on a gagné 10 minutes par service juste en changeant l'ordre des préparations, c'était surprenant et motivant pour tout le monde.

Vérification	Fréquence
Temps moyens par tâche	Hebdomadaire
Nombre d'erreurs par 100 couverts	Mensuel
Gaspillage en kg	Hebdomadaire
Taux de rotation des tables	Par service

Mini cas concret :

Contexte : petit restaurant de 50 couverts, service du soir en moyenne 90 minutes, gaspillage alimentaire 20 kg par semaine, temps moyen par plat 12 minutes.

Étapes :

- Observation 3 services pour collecter les temps et les erreurs
- Réorganisation d'un plan de poste pour réduire les déplacements inutiles
- Test sur 5 services et ajustement des fiches techniques

Résultat chiffré :

Après 4 semaines, temps moyen par plat réduit de 15 pour cent, soit 1,8 minute gagnée, gaspillage passé de 20 kg à 16 kg par semaine, augmentation de la capacité de service de 20 pour cent, soit 10 couverts supplémentaires par service.

Livrable attendu :

Une fiche d'un page avec l'avant et l'après, 3 indicateurs mesurés, et 4 nouvelles procédures courtes à appliquer en cuisine et en salle, signée par le responsable. Ce document sert de preuve et de guide.

Élément	Avant	Après
Temps moyen par plat	12 minutes	10,2 minutes

Gaspillage hebdo	20 kg	16 kg
Couverts par service	50	60

Ce qu'il faut retenir

Tu améliores le service en repérant ce qui ralentit et génère des erreurs, avec l'équipe de salle et de cuisine. Commence par **observer pendant 1 à 3 services** : chronomètre les tâches, note les interruptions et collecte du ressenti.

- Suis des **indicateurs clés hebdomadaires** : temps par tâche, erreurs par 100 couverts, gaspillage, rotation des tables.
- Analyse avec un flux simple et la **méthode des 5 pourquoi** pour trouver la cause racine.
- Priorise impact vs effort, puis lance un **plan d'action 2 à 4 semaines** avec tests courts et ajustements.

Installe un tableau de bord (3 indicateurs) et fais un débrief de 10 minutes après service au début. Termine par une fiche d'une page avant/après, affichable, qui fixe les nouvelles consignes.

Parcours professionnel et entrepreneuriat

Présentation de la matière :

Dans ton BP Restaurant (Arts du Service et Commercialisation en Restauration), la matière **Parcours professionnel** et **esprit d'entreprendre** t'aide à construire un projet réaliste, poste visé, évolution, ou création, et à parler gestion sans te noyer. Je me souviens d'un ami, au début il improvisait, puis avec 2 tableaux simples il a enfin vu clair sur ses choix.

Cette matière conduit à l'épreuve **Gestion de l'activité** de restauration, évaluée avec un **coefficient de 5**, en **CCF** ou en **oral ponctuel de 30 min**. Tu présentes ton **projet professionnel** et tu échanges avec le jury, puis tu réponds sur des points de gestion.

Conseil :

Commence ton dossier tôt, même avec une version brouillon. Bloque 20 minutes par semaine, tu mets à jour ton idée, tes chiffres, et tes preuves terrain, stage, entreprise, rencontres. Le piège classique, parler "passion" sans montrer la faisabilité.

Prépare un **plan simple**, et entraîne-toi comme pour un service.

- Définis 1 objectif professionnel
- Prévois 3 arguments concrets
- Ajoute 2 chiffres clés

Répète 3 oraux blancs, avec un pitch de **5 min maximum**, puis des réponses courtes. Le jour J, respire, annonce ton plan, et termine sur la prochaine étape de ton parcours.

Table des matières

Chapitre 1 : Bilan et objectifs de carrière	Aller
1. Faire ton bilan personnel et professionnel	Aller
2. Définir des objectifs de carrière réalistes	Aller
Chapitre 2 : CV et lettre de motivation	Aller
1. Rédiger un CV efficace	Aller
2. Écrire une lettre de motivation pertinente	Aller
3. Préparer l'envoi et le suivi des candidatures	Aller
Chapitre 3 : Création ou reprise d'entreprise	Aller
1. Choisir création ou reprise	Aller
2. Construire le business plan et financer	Aller
3. Formalités et lancement	Aller
Chapitre 4 : Données comptables simples	Aller
1. Comprendre les documents comptables simples	Aller

2. Enregistrer des écritures basiques [Aller](#)
3. Utiliser les données pour piloter le service [Aller](#)

Chapitre 1 : Bilan et objectifs de carrière

1. Faire ton bilan personnel et professionnel :

Objectif et public :

Tu dois clarifier pourquoi tu fais ce bilan et pour qui il est utile, par exemple pour un employeur, ton tuteur de stage ou pour toi-même. Sois honnête et précis sur tes attentes.

Compétences et expériences :

Liste 6 à 10 compétences techniques et relationnelles, les stages effectués, et les services réalisés. Indique le nombre d'heures en service et les types de postes occupés pour garder du concret.

Freins et leviers :

Note 3 difficultés actuelles et 3 leviers pour avancer, par exemple gestion du stress, rythme des services, ou appétence pour la vente. Identifie aussi les formations courtes utiles pour compenser.

Exemple d'auto-évaluation :

Tu écris : « Service en salle, 400 heures de stage, bonne gestion des commandes, difficulté sur la prise d'initiative en rush, souhait d'améliorer l'argumentation commerciale ». Ce format aide à préparer l'entretien.

Élément	Question à se poser
Compétences techniques	Quelles techniques maîtrises-tu sur 1 à 5 ?
Compétences relationnelles	Comment gères-tu la relation client lors de 1 service chargé ?
Expérience	Combien d'heures et combien de services as-tu réalisés en stage ?

Astuce bilan :

Fais ce bilan en 45 minutes maximum, note à la main 1 page, puis tape une version propre. Les employeurs aiment les bilans synthétiques et concrets.

2. Définir des objectifs de carrière réalistes :

Court terme :

Définis un objectif à 6 mois ou 12 mois, par exemple obtenir un poste de chef de rang ou augmenter ton chiffre de vente sur les ventes additionnelles de 20%. Sois précis sur la mesure.

Moyen terme :

Planifie 2 à 3 ans, par exemple viser chef de rang puis responsable de salle. Précise les étapes, les compétences à acquérir et les formations nécessaires pour y parvenir.

Plan d'action :

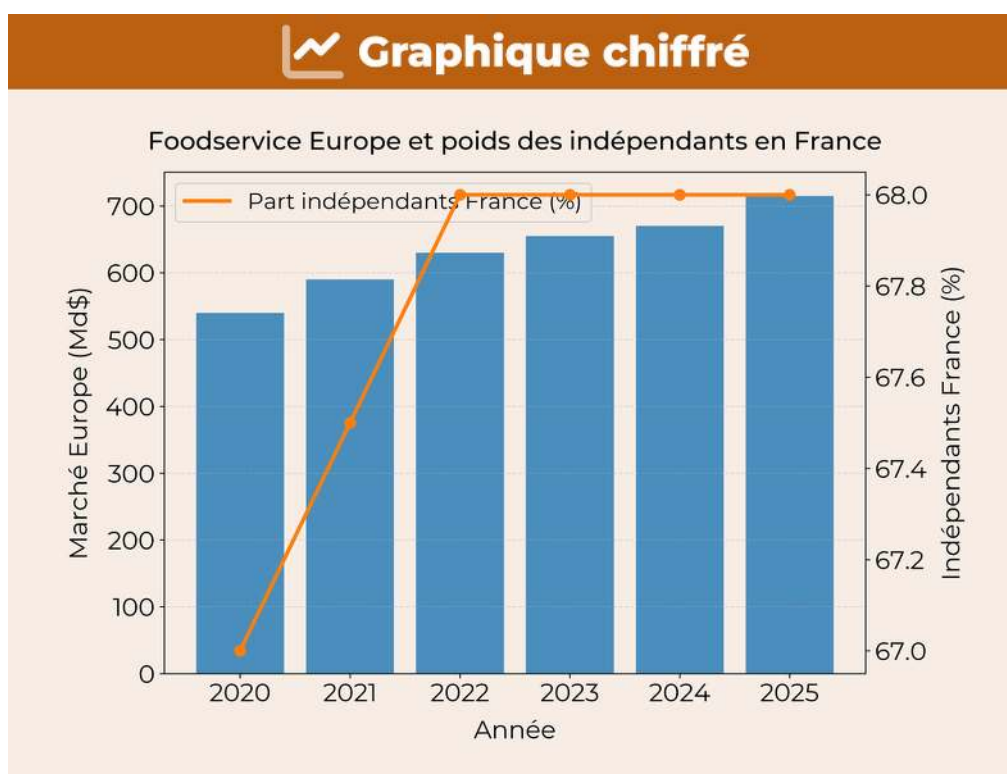
Établis 4 actions concrètes, comme 1 mise à jour du CV, 3 candidatures ciblées par mois, 2 certifications PSE ou HACCP, et 1 portfolio photo des services réalisés.

Exemple d'objectif :

Devenir chef de rang en 12 mois, compléter 2 formations HACCP et vente additionnelle, réaliser 600 heures supplémentaires de pratique en service, et obtenir 3 recommandations professionnelles.

Cas concret : progression vers chef de rang :

Contexte : étudiant en BP Restaurant, 400 heures de stage, souhaite évoluer. Étapes : 1) mise à jour du CV et portfolio de 10 photos de service, 2) formation vente additionnelle de 20 heures, 3) 2 mois d'astreintes en extra pour gagner en autonomie. Résultat : promotion en interne en 12 mois, augmentation de la vente additionnelle de 18%. Livrable attendu : dossier de 5 pages comprenant CV, 10 photos légendées, bullet points sur 6 compétences démontrées.



Outils pratiques :

Utilise un tableur simple pour suivre tes objectifs mensuels, note 1 indicateur par objectif, et fais le point toutes les 4 semaines pour ajuster tes actions.

Conseils terrain :

En stage, propose-toi pour 2 services par semaine en plus, demande un feedback après chaque service, et note 3 points à améliorer. Cette dynamique montre ta motivation et accélère la progression.

Checklist opérationnelle	Action
CV prêt	Mettre à jour avec 3 expériences clés
Portfolio	10 photos légendées des services
Formations	S'inscrire à 1 ou 2 formations utiles
Réseau	Contacter 5 professionnels et demander 2 recommandations
Suivi	Réviser objectifs toutes les 4 semaines

Astuce entretien :

Prépare 3 anecdotes courtes sur tes réussites en service, chiffrées si possible, cela fait toujours bonne impression auprès du recruteur.

Ce qu'il faut retenir

Tu fais un bilan pour clarifier pour qui il sert et ce que tu attends. Reste concret en listant compétences, expériences et points à améliorer, puis transforme ça en objectifs mesurables.

- Définis ton **objectif et public** (toi, employeur, tuteur) et tes attentes.
- Note 6 à 10 compétences, tes stages et heures: c'est ta **photo du terrain**.
- Identifie 3 freins et 3 leviers, plus des **formations courtes utiles** pour progresser.
- Fixe un **plan d'action concret**: CV, candidatures, certifications, portfolio, suivi mensuel.

Vise des objectifs à 6-12 mois puis à 2-3 ans, avec indicateurs et points d'étape toutes les 4 semaines. Prépare aussi 3 anecdotes chiffrées pour l'entretien: ça rend ton dossier crédible et mémorable.

Chapitre 2 : CV et lettre de motivation

1. Rédiger un CV efficace :

Objectif et public :

Ton CV doit convaincre un responsable de restaurant ou un chef de salle en moins de 30 secondes, en montrant clairement ton savoir faire, ta disponibilité et ta motivation pour le service en restauration.

Structure et contenu :

Priorise l'essentiel, commence par tes coordonnées et un titre court, ajoute ton parcours, tes expériences les plus récentes et tes compétences utiles en service, comme la gestion du service, la caisse ou l'accueil.

- En-tête : nom, téléphone, mail professionnel
- Titre : ex. commis de salle ou apprenti serveur
- Expériences : 2 à 4 lignes par job, résultats concrets
- Compétences : langues, logiciels, permis

Mise en forme et lisibilité :

Utilise une police simple, une page pour un débutant, deux pages max si tu as plus de 5 expériences, espace les sections et évite les fioritures qui gênent la lecture rapide du recruteur.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour un CV de serveur, remplace la rubrique "divers" par "expérience en service 40 couverts" et précise "gestion d'une caisse pour 80 clients par service", ça rend concret et chiffré ton rôle.

2. Écrire une lettre de motivation pertinente :

Objectif et angle :

La lettre doit expliquer en 3 paragraphes pourquoi tu veux ce poste, ce que tu apportes et une proposition d'action, par exemple disponibilité et proposition d'entretien ou période de stage précise.

Plan simple :

Commence par une accroche courte, explique une expérience utile pour le poste, puis termine par une phrase proposant d'échanger en entretien et en précisant tes disponibilités.

- Accroche : intérêt pour l'établissement
- Argument : compétence concrète en service
- Conclusion : disponibilité et proposition d'entretien

Ton et longueur :

Reste professionnel et sincère, évite les phrases trop formelles ou les répétitions du CV, tiens la lettre sur une demi page ou une page maximum pour les candidatures spontanées en restauration.

Exemple de phrase d'accroche :

Je souhaite rejoindre votre équipe pour mettre en pratique mes compétences en service auprès d'une clientèle de 40 couverts, disponible du lundi au samedi pendant les vacances scolaires.

Cas concret candidature stage 6 semaines :

Contexte : candidature pour un stage de 6 semaines dans une brasserie de 40 couverts.

Étapes : personnaliser CV, écrire lettre ciblée d'une page, envoyer 10 candidatures en 2 semaines et relancer au bout de 7 jours. Résultat : 3 réponses, 1 entretien obtenu, stage signé 1 semaine après. Livrable attendu : CV d'une page et lettre d'une page adaptées au poste, fichier PDF prêt à l'envoi.

3. Préparer l'envoi et le suivi des candidatures :

Documents à joindre :

Envoie toujours ton CV et ta lettre en PDF, ajoute les copies de diplômes si demandées, et un numéro de téléphone actif, vérifie que ton adresse mail est professionnelle et lisible.

Délai et relance :

Attends 7 à 10 jours après l'envoi pour une première relance par mail ou téléphone, relance une seconde fois 7 jours plus tard si nécessaire, reste poli et bref dans tes messages.

Erreurs fréquentes et astuces :

Évite les fautes d'orthographe et les CV trop génériques, adapte ton document à chaque poste, indique clairement tes disponibilités et mets en avant 2 compétences mesurables par expérience.

Astuce de terrain :

Lors d'un salon ou d'une visite d'établissement, remets un CV imprimé en main propre, il y a 30 à 40% de chances en plus d'obtenir une prise de contact directe selon mon expérience en alternance.

Élément	Action concrète
CV	1 page, PDF, titre clair, expériences récentes en haut
Lettre	1 page, accroche personnalisée, disponibilité indiquée
Envoi	PDF nommé Nom-Prénom-Poste.pdf, objet de mail clair
Relance	Relancer au bout de 7 à 10 jours, rester bref et professionnel

Checklist opérationnelle	Etat
CV en PDF d'une page	À faire
Lettre ciblée pour le poste	À faire
Relance planifiée au jour 8	Planifiée
CV imprimé pour remise en main propre	Préparé

Ce qu'il faut retenir

Ton dossier doit convaincre vite : un **CV lisible en 30 secondes** et une lettre ciblée pour la restauration. Va à l'essentiel, rends tes expériences concrètes et adaptées au poste.

- CV : 1 page (débutant), titre clair, expériences récentes, **compétences chiffrées** (couverts, caisse, résultats), mise en page simple.
- Lettre : **lettre en 3 paragraphes** (pourquoi, ce que tu apportes, action) avec disponibilité et demande d'entretien.
- Envoi et suivi : PDF bien nommé, mail pro, **relance à J+8** puis une seconde 7 jours après si besoin.

Personnalise chaque candidature, évite les fautes et les phrases génériques. Si tu peux, remets aussi un CV imprimé en main propre pour augmenter tes chances de contact.

Chapitre 3 : Création ou reprise d'entreprise

1. Choisir création ou reprise :

Motifs et objectifs :

Avant tout, définis pourquoi tu veux entreprendre, si c'est pour conserver un fonds de commerce ou pour lancer un concept nouveau, note trois objectifs clairs et mesurables sur 1 à 3 ans.

Public et emplacement :

Pour un restaurant, l'emplacement fait souvent 30 à 60% de la réussite initiale, analyse la clientèle locale, le pouvoir d'achat et la concurrence dans un rayon de 500 à 1 000 mètres.

Risques et opportunités :

Évalue les points faibles et favorables, comme le besoin d'investissement important, ou la possibilité d'un marché de niche, cela t'aide à prioriser les actions et les aides à demander.

Exemple d'analyse du choix :

Tu hésites entre création et reprise, tu compares le coût d'achat du fonds, 60 000 euros, avec un lancement estimé à 80 000 euros, et le délai pour atteindre le point mort.

Astuce personnelle :

Souvent en stage j'ai vu plus d'opportunités dans la reprise d'un local qui fonctionne, c'est plus rapide pour générer du chiffre d'affaires, et tu évites la phase zéro clients.

Élément	Création	Reprise
Temps avant ouverture	6 à 12 mois	1 à 6 mois
Investissement moyen	80 000 euros	60 000 euros
Risque commercial	Élevé au lancement	Modéré si clientèle existante

2. Construire le business plan et financer :

Plan simple :

Ton business plan doit tenir sur 10 à 20 pages, avec un résumé opérationnel, une étude de marché et un plan d'action sur 36 mois, montre l'évolution du chiffre d'affaires mensuel.

Prévisionnel financier :

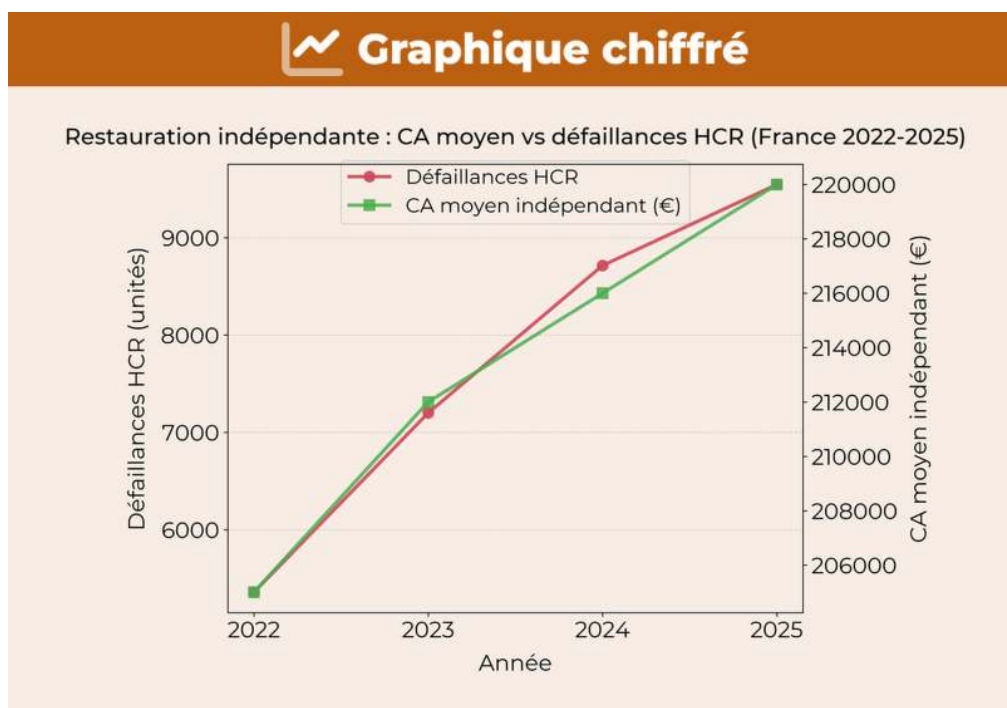
Réalise un compte de résultat prévisionnel, un plan de trésorerie et un bilan simplifié, calcule ton seuil de rentabilité en mois, indique le montant d'investissement initial demandé.

Financement et aides :

Identifie prêts bancaires, apports personnels et aides publiques, prévois un apport personnel de 20 à 30% du projet, et recherche subventions locales ou prêt d'honneur.

Exemple de prévisionnel simple :

Prévois un chiffre d'affaires année 1 de 220 000 euros, des charges fixes annuelles de 120 000 euros, et un résultat net prévu de 20 000 euros la première année.



Exemple d'info officielle :

Selon l'INSEE, environ 50% des entreprises créées sont encore actives après 5 ans, cela te rappelle l'importance d'un prévisionnel solide et d'un fonds de trésorerie.

3. Formalités et lancement :

Choix du statut juridique :

Choisis entre entreprise individuelle, EURL ou SASU selon ta protection sociale et la fiscalité, le coût de création varie souvent entre 200 et 1 000 euros selon les formalités.

Démarches administratives :

Inscription au registre du commerce, obtention d'une licence de débit de boissons si nécessaire, déclaration auprès de la DGCCRF pour l'étiquetage, prévois 2 à 8 semaines pour finaliser.

Lancement opérationnel :

Planifie l'ouverture 4 à 6 semaines après les travaux, organise la formation de l'équipe, prépare une semaine d'essai avec menu réduit pour ajuster process et approvisionnement.

Exemple de planning de lancement :

Semaine 1 à 4 travaux et commande de matériel, semaine 5 recrutement et formation de 2 à 4 personnes, semaine 6 ouverture soft pour tests et retours clients.

Mini cas concret : reprise d'un bistrot de quartier :

Contexte : reprise d'un bistrot avec 5 ans d'activité, prix du fonds 75 000 euros, CA actuel 160 000 euros. Étapes : due diligence 2 semaines, négociation 4 semaines, protocole de cession signé.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : amélioration du CA de 15% la première année, réduction des coûts de fournisseurs de 8%, livrables : business plan chiffré, bilan d'état des lieux, contrats fournisseurs et plan de financement signé.

Tâche	Priorité	Durée estimée	Livrable
Réaliser le prévisionnel	Haute	7 à 14 jours	Tableau de trésorerie
Trouver le financement	Haute	2 à 8 semaines	Contrat de prêt signé
Obtenir les licences	Moyenne	2 à 6 semaines	Dossier administratif complet
Organiser le lancement	Moyenne	1 à 2 semaines	Checklist opérationnelle

Exemple d'astuce terrain :

Avant d'acheter, demande les 12 derniers mois de facturation fournisseurs et le chiffre d'affaires mensuel, tu gagnes du temps et tu évites les mauvaises surprises.

Ce qu'il faut retenir

Avant de créer ou reprendre, clarifie tes motivations et fixe 3 objectifs sur 1 à 3 ans. Pour un restaurant, l'**analyse de l'emplacement** est clé : étudie clientèle, pouvoir d'achat et concurrence sur 500 à 1 000 m. Compare coûts, délais et risques (reprise souvent plus rapide grâce à une clientèle existante).

- Bâti un **business plan court** (10 à 20 pages) avec plan d'action 36 mois et CA mensuel.
- Fais un **prévisionnel financier** : résultat, trésorerie, bilan, seuil de rentabilité.
- Monte ton **plan de financement** : 20 à 30% d'apport, prêts, aides, prêt d'honneur.

Choisis le statut (EI, EURL, SASU), anticipe les démarches (RCS, licences, DGCCRF) et planifie un lancement progressif avec formation et semaine test. Avant d'acheter, vérifie 12 mois de factures fournisseurs et le CA mensuel.

Chapitre 4 : Données comptables simples

1. Comprendre les documents comptables simples :

Objectif et public :

Ce point te permet d'identifier les documents utiles en restauration, comme le journal de caisse, le grand livre simplifié et le tableau des charges. L'idée est de repérer l'information utile pour piloter un service.

Principaux documents :

Tu dois connaître au moins trois documents : le journal des ventes, le relevé bancaire et le tableau des dépenses matières. Ils résument les flux d'argent et aident à contrôler les marges chaque semaine.

Pourquoi c'est utile ?

Lire ces documents te permettra d'expliquer une différence de caisse, d'anticiper un dépassement de budget et de proposer des actions concrètes pour économiser sur les achats ou ajuster les prix.

Exemple d'utilisation d'un journal de caisse :

En fin de service, tu compares le total du journal de caisse avec le ticket moyen multiplié par le nombre de couverts, cela permet de détecter rapidement une erreur de saisie ou une fuite.

2. Enregistrer des écritures basiques :

Principes de base :

Les écritures racontent une opération en débit et crédit. Pour chaque achat, un compte charge augmente en débit, et le compte banque ou caisse augmente en crédit. Garde toujours la traçabilité.

Exemples d'écritures :

Voici trois cas fréquents : achat de marchandises payé au comptant, encaissement d'une note, paiement d'une facture fournisseur par virement. Ces écritures t'aident à suivre trésorerie et coûts.

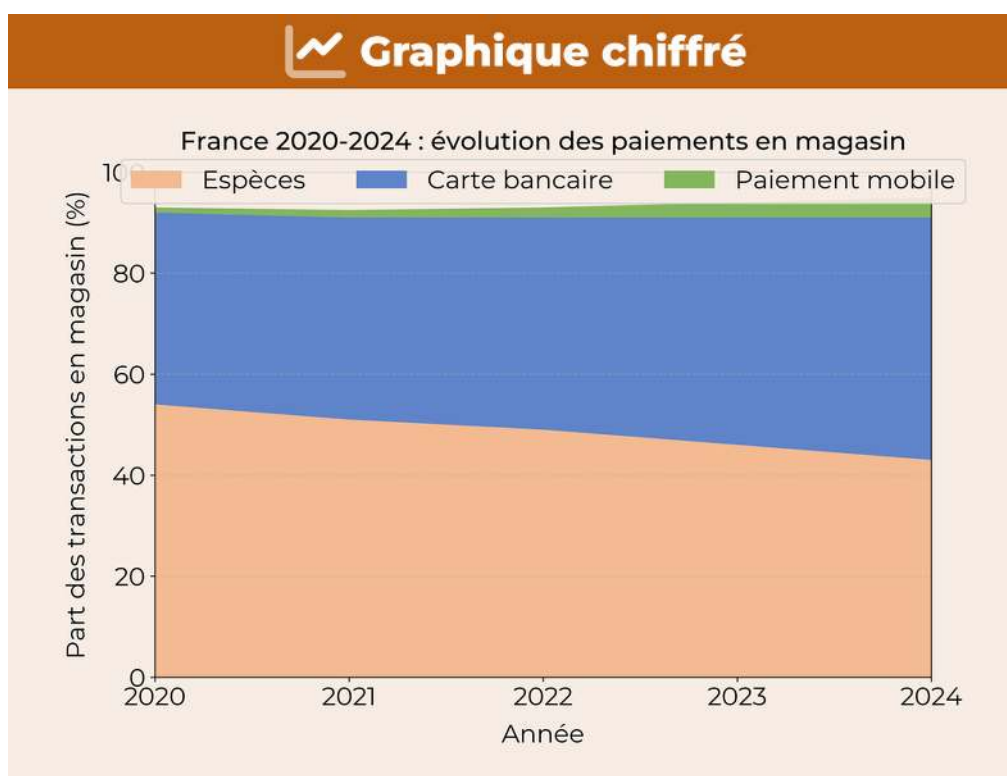
Élément	Exemple d'écriture	Débit	Crédit
Achat de denrées	Achat 120 euros TTC nourriture	Charge matières 109,09 euros	Banque 120,00 euros
Encaissement facture	Vente repas 200 euros	Banque 200,00 euros	Ventes 200,00 euros
Paiement fournisseur	Règlement facture 300 euros	Fournisseurs 300,00 euros	Banque 300,00 euros

Erreurs fréquentes :

Les élèves se trompent souvent sur le sens débit/crédit et oublient d'indiquer la TVA ou le mode de paiement. Vérifie toujours le total débit égal au total crédit après chaque enregistrement.

Exemple d'écriture détaillée :

Tu achètes 120 euros TTC de produits, considère une TVA fictive à 10 pourcent, la charge hors taxe sera 109,09 euros, TVA 10,91 euros, paiement par banque 120 euros.



3. Utiliser les données pour piloter le service :

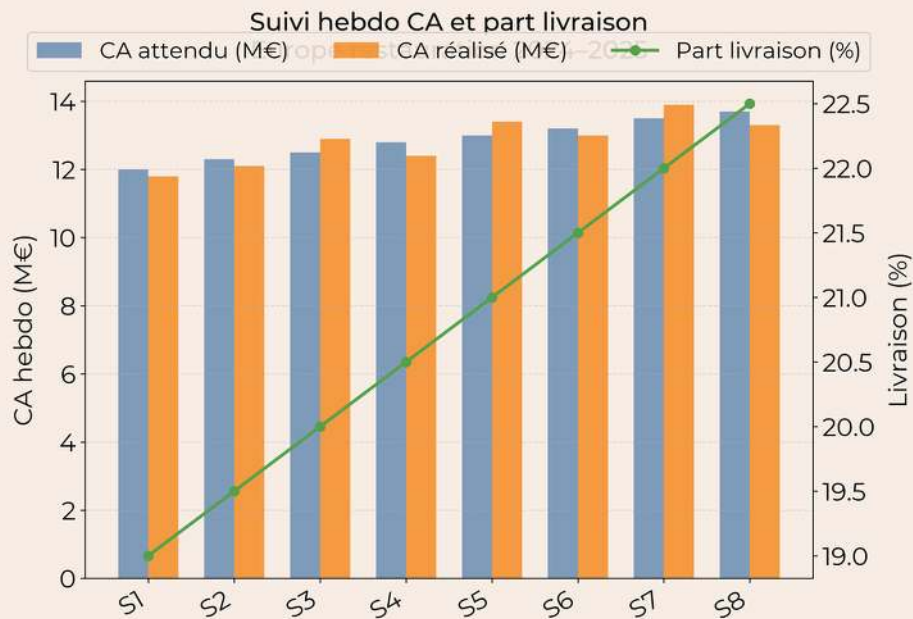
Indicateurs clés :

Concentre-toi sur le coût matière en pourcentage, le chiffre d'affaires par service, et la trésorerie disponible. Ces trois indicateurs suffisent pour détecter une dérive et réagir rapidement.

Lire un tableau de bord simple :

Un tableau hebdomadaire comprend chiffre d'affaires, coût matière, marge brute et solde de caisse. Compare avec les objectifs et signale toute variation supérieure à 5 pourcent pour analyse.

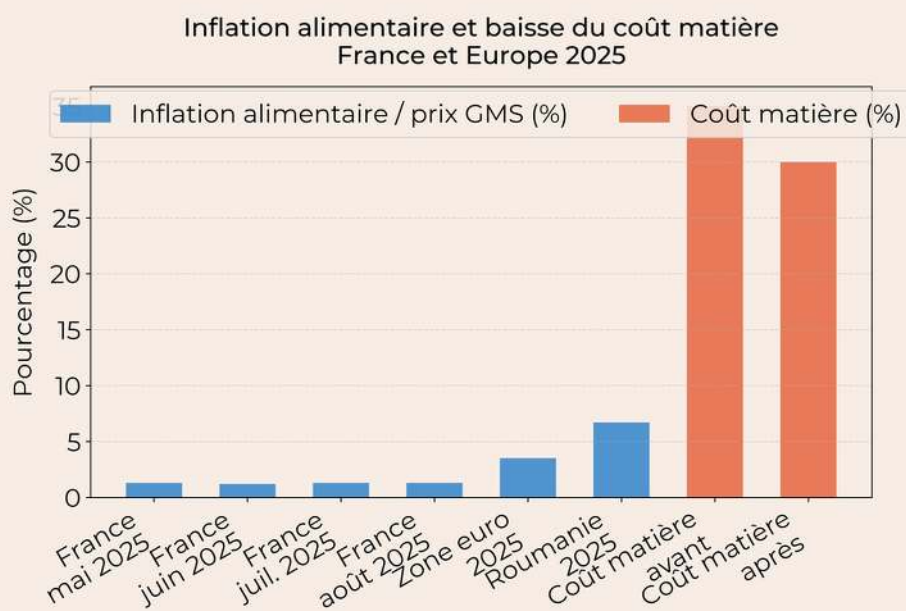
Graphique chiffré



Mini cas concret : suivi du coût matière d'un plat :

Contexte : Un chef veut réduire le coût matière du plat principal de 35 pourcent à 30 pourcent pour augmenter la marge. Étapes : calculer coût ingrédient par portion, négocier prix fournisseur, ajuster portion.

Graphique chiffré



Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Après négociation, le coût matière par portion passe de 3,50 euros à 3,00 euros, pour 500 portions mensuelles cela génère une économie de 250 euros par mois, livré sous forme de fiche recette actualisée.

Livrable attendu :

Tu dois produire une fiche coût par plat avec prix d'achat, poids, coût matière unitaire et coût matière en pourcent. Le document doit contenir au moins 5 lignes plats et une synthèse mensuelle chiffrée.

Checklist opérationnelle :

Action	Fréquence	Résultat attendu
Contrôler la caisse quotidienne	Chaque fin de service	Écart caisse nul ou expliqué
Mettre à jour le tableau des achats	Chaque semaine	Coût matière calculé
Comparer CA réel vs objectif	Hebdomadaire	Signalement des écarts
Archiver factures fournisseurs	Mensuel	Justificatifs disponibles

Astuce organisation :

Dans le stage, j'ai gardé un classeur avec 4 onglets : caisse, achats, recettes, tableaux de bord. Cela m'a sauvé lors d'un contrôle et m'a aidé à proposer une baisse de coût de 2 pourcent.

Ce qu'il faut retenir

Tu apprends à repérer et utiliser des documents comptables simples pour piloter un service : **journal de caisse**, relevé bancaire, tableaux de charges et dépenses matières.

- Enregistre des opérations avec **débit et crédit** : achat, vente encaissée, paiement fournisseur, en gardant la traçabilité.
- Évite les erreurs : sens débit/crédit, TVA, mode de paiement, et vérifie toujours débit = crédit.
- Suis trois indicateurs : **coût matière en pourcentage**, chiffre d'affaires par service, trésorerie, via un **tableau de bord** hebdomadaire.

Contrôle la caisse à chaque fin de service, mets à jour les achats chaque semaine et compare le CA aux objectifs. Avec une fiche coût par plat et un classement simple (caisse, achats, recettes, tableaux), tu détectes les dérives et agis vite sur prix, portions ou achats.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.