

GUIDE DES **SERVEURS**



GUIDE DES **SERVEURS**

2023

Bienvenue dans ce guide de formation dédié aux serveurs en hôtellerie, une ressource précieuse conçue pour vous accompagner dans le développement de compétences essentielles pour exceller dans ce domaine exigeant et gratifiant. L'hôtellerie est un secteur dynamique où le service à la clientèle est primordial, et les serveurs jouent un rôle central dans la création d'une expérience mémorable pour les clients.

SOMMAIRE

Introduction	8
Module 1 : Présentation du métier	9
I. Présentation générale du métier du serveur hôtellerie	10
1. Définition du métier du serveur	10
2. Fiche métier : Serveur	11
II. Missions principales du serveur en hôtellerie	12
1. La connaissance du menu	13
2. Gestion des commandes	14
Module 2 : Des conseils pratiques pour devenir un bon serveur	17
I. Les Compétences essentielles du serveur en hôtellerie	18
1. Les compétences professionnelles du serveur	18
2. Les qualités d'un serveur	20
II. Des astuces pour devenir un bon serveur	21
III. Importance de la communication dans le travail du serveur et exemples de formules positifs pour un serveur	24
1. La communication et le métier du serveur	24
2. Caractéristiques d'une bonne communication entre le serveur et le client	24
3. Exemples de formules positives cruciales pour le travail du serveur	26
Conclusion générale	29

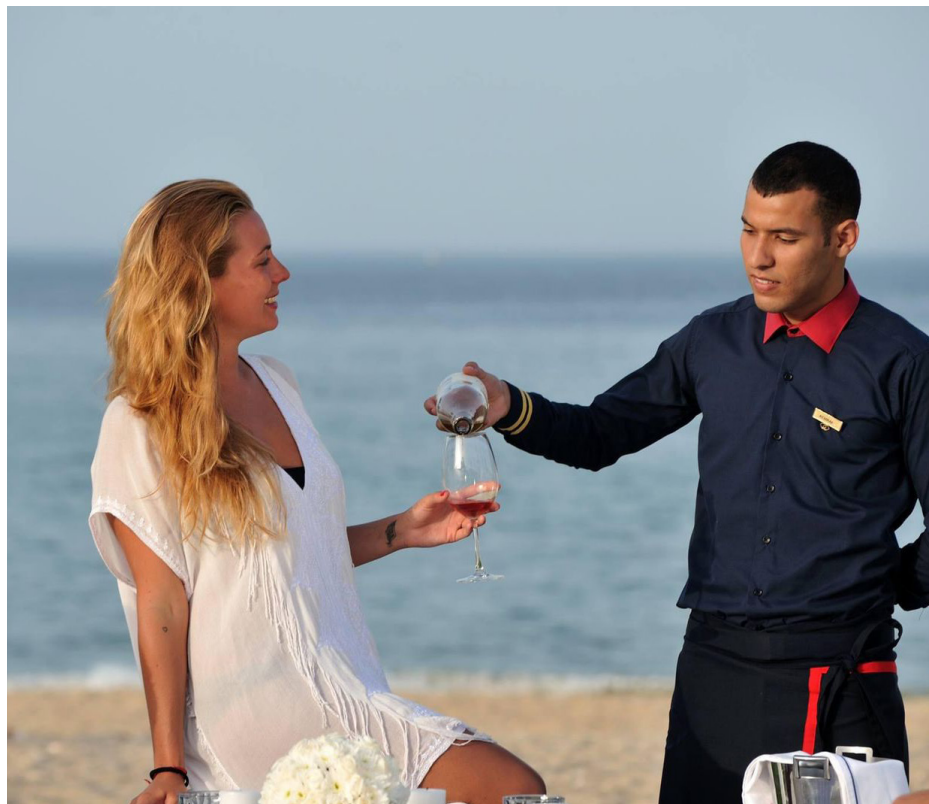
OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 01.** Développer des compétences interpersonnelles pour offrir un service client chaleureux, courtois et attentionné.
- 02.** Comprendre les différentes étapes du service, du premier contact à l'adieu.
- 03.** Améliorer les compétences de communication verbale et non verbale pour une interaction efficace avec les clients et les membres de l'équipe.
- 04.** Développer des compétences en vente pour promouvoir les plats spéciaux, les boissons, les desserts et autres offres de l'établissement.

INTRODUCTION

En tant que serveur, vous incarnez l'âme de l'hospitalité, créant des moments précieux pour nos clients et contribuant à forger la réputation distinguée de notre établissement. Votre rôle est bien plus que de servir des plats et des boissons ; c'est celui de narrer une histoire de qualité et de satisfaction à chaque interaction.

L'hôtellerie est un monde dynamique et exigeant, où la quête de l'excellence est perpétuelle. Nous croyons fermement que chaque interaction avec un client est une opportunité de créer un souvenir impérissable, un lien émotionnel qui dépasse le simple acte de consommation. Ainsi, ce guide de formation est conçu pour vous armer des compétences et des connaissances nécessaires afin de garantir des expériences mémorables et satisfaisantes à chaque visite de nos précieux clients.



MODULE 1

PRÉSENTATION DU MÉTIER

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU MÉTIER DU SERVEUR EN HÔTELLERIE

MISSIONS PRINCIPALES DU SERVEUR EN HÔTELLERIE



I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU MÉTIER DU SERVEUR HÔTELLERIE

1. Définition du métier du serveur

Le métier de serveur en hôtellerie est une profession centrée sur la prestation de services dans le secteur de l'hôtellerie. Les serveurs sont chargés d'offrir une expérience agréable et satisfaisante aux clients dans les établissements hôteliers.

Les principales responsabilités d'un serveur comprennent l'accueil et l'installation des clients, la prise de commandes, le service des repas et des boissons, la gestion des tables, le conseil aux clients sur le menu, la gestion des paiements et la satisfaction globale du client. Ils doivent maintenir un excellent service client en répondant aux besoins et aux demandes des clients de manière courtoise et efficace, tout en veillant à ce que l'expérience du client soit positive.

Le rôle du serveur exige des compétences diverses telles que la communication efficace, la connaissance parfaite des produits (le contenu de la carte ainsi que les ingrédients de chaque plat, les plats du jour, le prix de chaque plat, la durée de la préparation), la gestion du stress, la résolution de problèmes, coordination et l'esprit d'équipe. Les serveurs travaillent souvent en collaboration avec d'autres membres du personnel de l'établissement pour garantir un service fluide et de qualité.

En résumé, un serveur est un professionnel dédié au service et à la satisfaction des clients dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, en veillant à offrir une expérience culinaire exceptionnelle et un service client de haute qualité.

Quels sont les autres noms donnés au métier de serveur ?

- Chef de Rang,
- Commis de salle,
- Employé de restaurant,

2. Fiche métier : Serveur

Mission Principale	Tâches Afférentes
Accueil et Installation des Clients	Accueil chaleureux des clients dès leur arrivée à l'établissement. Orientation et accompagnement vers leur table en tenant compte des préférences. Présentation des services et des spécificités de l'établissement hôtelier.
Prise de Commandes	Présentation du menu et des spécialités du jour. Écoute attentive des choix et des préférences des clients. Conseils et recommandations appropriés en fonction des goûts et des allergies éventuelles.
Service des Repas et des Boissons	Coordination avec la cuisine pour un service fluide et synchronisé. Présentation soignée des plats et des boissons aux clients. Respect des normes de qualité pour garantir une expérience culinaire optimale.
Conseils et Recommandations	Offrir des suggestions et recommandations sur le menu. Expliquer les spécificités des plats et des boissons proposés. Proposer des combinaisons et accords mets et vins en fonction des préférences des clients.
Traitement des Paiements	Établissement des factures précises pour chaque table. Collecte des paiements et gestion des transactions en toute sécurité. Rendre la monnaie et fournir les reçus de paiement.

Gestion des Tables

Préparation et mise en place des tables avant l'arrivée des clients.

Nettoyage et redressement rapide des tables après le départ des clients.

Organisation de l'espace de manière optimale pour accueillir de nouveaux convives.

Relation Client

Écoute active et empathie pour comprendre les besoins des clients.

Réponse aux demandes spéciales (allergies, préférences alimentaires, etc.) de manière professionnelle.

Gestion des plaintes et des problèmes avec tact et efficacité pour garantir la satisfaction client.

II. MISSIONS PRINCIPALES DU SERVEUR EN HÔTELLERIE

Dans l'hôtellerie, le service en salle est un processus essentiel qui vise à offrir une expérience exceptionnelle aux clients, en veillant à leur confort et à leur satisfaction. Voici les étapes typiques du service en salle dans ce contexte :

Préparation de la Salle :

Mise en place des Tables : Dresser les tables selon les normes de l'établissement, incluant la disposition correcte des couverts, des verres, et de la vaisselle.

Vérification de la Propreté : S'assurer que la salle à manger est propre, bien rangée et accueillante pour les clients.



Accueil des Clients :

Accueil Chaleureux : Accueillir les clients à leur arrivée avec un sourire et un salut chaleureux.

Escorter les Clients : Les accompagner jusqu'à leur table en veillant à leur confort et en répondant à toute demande particulière.

Service des Repas et des Boissons :

Coordination avec la Cuisine : Assurer une communication fluide avec la cuisine pour un service synchronisé.

Service des Plats : Servir les plats et les boissons en suivant le protocole établi par l'établissement.

Suivi et Relation Client :

S'Assurer de la Satisfaction : Vérifier régulièrement auprès des clients s'ils sont satisfaits de leurs repas et s'ils ont besoin de quelque chose de plus.

Répondre aux Demandes : Répondre aux demandes spéciales des clients, telles que des changements dans les plats ou des besoins alimentaires particuliers.

Préparation de l'Addition : Préparer et apporter l'addition à la table du client. Encaissement : Procéder à l'encaissement de manière efficace et précise en respectant les procédures de paiement de l'établissement.

Adieu et Remerciements :

Demande de Retour : Inviter les clients à revenir et exprimer le souhait de les revoir bientôt. Ces étapes, lorsqu'exécutées avec professionnalisme, contribuent à créer une expérience client mémorable, caractéristique du service de qualité offert par les établissements hôteliers. Chaque étape est conçue pour assurer le confort, la satisfaction et le bien-être des clients tout au long de leur repas.

1. La connaissance du menu

La connaissance approfondie du menu par les serveurs en hôtellerie revêt une importance cruciale, car elle influe directement sur l'expérience globale du client et sur la réputation de l'établissement. Voici quelques raisons clés qui soulignent l'importance de cette connaissance :

Conseil et Recommandations :

Les serveurs bien informés peuvent offrir des suggestions et recommandations adaptées aux goûts et aux préférences des clients. Ils peuvent recommander des plats ou des boissons qui correspondent parfaitement aux attentes, contribuant ainsi à une expérience cu-

linaire plus satisfaisante.

Satisfaction du Client :

Lorsque les serveurs peuvent expliquer en détail les plats, leurs ingrédients, leur mode de préparation et leurs spécificités, les clients se sentent pris en charge et valorisés. Cela améliore leur niveau de satisfaction et renforce la confiance dans l'établissement.

Gestion des Allergies et Restrictions Alimentaires :

Une connaissance approfondie du menu permet aux serveurs d'identifier et de répondre aux allergies alimentaires ou aux restrictions alimentaires des clients. Ils peuvent offrir des alternatives sûres et appropriées, garantissant ainsi la sécurité alimentaire des convives.

Réduction des Erreurs de Commande :

Une compréhension complète du menu réduit les erreurs dans la prise de commande. Les serveurs peuvent noter correctement les choix des clients et s'assurer que les plats servis correspondent aux attentes, minimisant ainsi les mécontentements et les retours en cuisine.

Promotion des Ventes :

Les serveurs bien informés sont en mesure de promouvoir certains plats ou boissons du menu. En mettant en avant des articles spéciaux ou des favoris de la maison, ils peuvent encourager les clients à essayer de nouvelles saveurs et à explorer davantage le menu.

Image Professionnelle :

Des serveurs bien formés et connaissant parfaitement le menu renforcent l'image professionnelle de l'établissement. Les clients perçoivent l'engagement de l'équipe envers la qualité et l'excellence du service.

Crédibilité de l'Établissement :

Un personnel bien formé renforce la crédibilité de l'établissement. La connaissance approfondie du menu témoigne de l'engagement envers la qualité, la transparence et la satisfaction client.

En somme, la maîtrise du menu par les serveurs est un élément central pour offrir un service exceptionnel et répondre aux attentes variées des clients. Elle contribue à une expérience gastronomique positive, fidélise la clientèle et renforce la réputation favorable de l'établissement.

2. Gestion des commandes

La gestion des commandes par les serveurs en hôtellerie est une étape cruciale du processus de service en salle. Elle implique la réception précise, l'enregistrement, la transmission et le suivi des commandes des clients pour garantir que les plats et les boissons demandés soient servis correctement et en temps voulu. Voici un aperçu détaillé de la gestion des commandes par les serveurs :

**Prise de Commandes :**

Accueillir les clients et les accompagner jusqu'à leur table.

Fournir les menus et expliquer les plats spéciaux ou les recommandations du chef. Écouter attentivement les choix des clients et noter les détails des commandes.

Exactitude et Clarté :

S'assurer que chaque commande est prise avec précision et complétude. Prendre note des demandes spéciales, des allergies alimentaires ou des préférences particulières des clients.

Transmission aux Cuisines :

Communiquer clairement les commandes aux cuisines, en utilisant un langage standardisé et compris par les chefs.

Vérifier que les commandes sont transmises dans un ordre logique pour un service efficace.

Coordination avec la Cuisine :

Collaborer avec les chefs pour garantir que les plats sont préparés selon les spécifications et les délais.

S'assurer que la cuisine est informée des éventuelles modifications apportées aux plats par les clients.

Suivi et Communication :

Vérifier régulièrement l'état des commandes en cours de préparation. Communiquer toute modification ou ajout à une commande après son envoi à la cuisine.

Répartition des Responsabilités :

Coordonner les différentes commandes et attribuer chaque tâche aux membres de l'équipe de service pour une exécution efficace.

Veiller à ce que chaque membre de l'équipe soit informé de ses responsabilités concernant les commandes.

Contrôle de Qualité :

Vérifier la qualité et la présentation des plats avant de les servir aux clients. S'assurer que les plats correspondent aux commandes et résoudre tout problème immédiatement.

Synchronisation du Service :

Coordonner la livraison des plats pour que tous les convives d'une table soient servis simultanément.

Ajuster la vitesse du service en fonction de l'affluence pour garantir une expérience client optimale.

Communication avec les Clients :

Informers les clients de tout retard dans le service ou tout changement imprévu dans leur commande.

Répondre rapidement aux demandes de modification de commande ou aux ajouts de dernière minute.

La gestion des commandes par les serveurs requiert une communication efficace, une coordination précise et une attention constante aux détails. Une bonne gestion des commandes contribue à un service client fluide et satisfaisant, et elle est un élément essentiel du succès dans le secteur de l'hôtellerie.



MODULE 2

DES CONSEILS PRATIQUES POUR DEVENIR UN BON SERVEUR

COMPÉTENCES ESSENTIELLES DU SERVEUR EN HÔTELLERIE

LES QUALITÉS D'UN SERVEUR

CONSEILS ET ASTUCES POUR DEVENIR UN BON SERVEUR

IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION DANS LE TRAVAIL DU SERVEUR

EXEMPLES DE FORMULES POSITIVES POUR UN SERVEUR

I. LES COMPÉTENCES ESSENTIELLES DU SERVEUR EN HÔTELLERIE

1. Les compétences professionnelles du serveur

Les compétences essentielles pour les serveurs en hôtellerie sont variées et couvrent un large éventail de domaines, de l'interaction avec les clients à la coordination avec l'équipe en cuisine. Voici les compétences les plus importantes pour exceller dans ce métier :

Les compétences de communication sont essentielles pour un responsable des relations publiques en hôtellerie. Ces professionnels sont responsables de la gestion de l'image et de la réputation de l'établissement, de la coordination des activités de communication et de l'interaction avec les clients, les médias et d'autres parties prenantes. Voici un aperçu des compétences de communication cruciales pour un responsable des relations publiques :

Compétences en Service Client :

Communication Effective : Capacité à communiquer clairement et de manière engageante avec les clients, à écouter attentivement leurs besoins et à répondre de manière adaptée.

Courtoisie et Professionnalisme : Fournir un service courtois, amical et professionnel tout en maintenant une attitude positive même dans des situations exigeantes.

Connaissance du Menu et des Produits :

Connaissance Approfondie du Menu : Avoir une connaissance approfondie des plats, des boissons, des ingrédients et des options du menu pour conseiller les clients de manière précise et répondre à leurs questions.

Sommellerie de Base : Comprendre les principes de base des vins, des accords mets et vins, et être capable de recommander des vins en fonction des plats.

Gestion du Stress et de la Pression :

Maîtrise du Stress : Savoir gérer le stress dans des situations à forte pression, rester calme et prendre des décisions judicieuses pour assurer un service de qualité.

Travail Efficace en Périodes d'Affluence : Capacité à gérer plusieurs tâches simultanément et à maintenir une qualité de service élevée, même pendant les heures de pointe.

Adaptabilité et Flexibilité :

S'Adapter aux Besoins des Clients : Être flexible pour répondre aux demandes et aux préférences variées des clients, y compris les demandes de modifications de menu.

S'Adapter à l'Équipe et à l'Environnement : Travailler efficacement avec différents membres de l'équipe et dans divers environnements de travail.

Une mémoire redoutable :

Vous vous rappelez avoir déjà fait partie d'une grande tablée où les souhaits de chacun avaient été pris en compte ? Chaque client est unique. Un tel aura une demande précise en raison d'allergies alimentaires tandis qu'un autre demandera du citron pour accompagner son verre d'eau. Aussi, posséder une mémoire d'éléphant vous aidera à donner cette impression de singularité à votre clientèle. Pour leur plus grand plaisir, voire leur sécurité.

Bien entendu, vous pourrez toujours noter les commandes et requêtes diverses sur un bloc-notes ou une tablette. Cela sera même plus pratique pour les transmettre au personnel de cuisine. Néanmoins, un serveur ou une serveuse doit bénéficier d'une capacité innée à se souvenir de toutes sortes de détails au cours de son service. Vous devrez par exemple vous rappeler de la carte ou du menu, y compris des ingrédients ou des éventuels changements quotidiens et saisonniers.

Gestion du Temps et Organisation :

Gestion du Temps : Organiser son temps de manière efficiente pour respecter les délais des commandes et assurer un service rapide.

Planification et Préparation : Préparer les tables et les commandes à l'avance pour éviter les retards et offrir un service fluide.

Connaissances d'Hygiène et de Sécurité :

Sécurité Alimentaire : Connaître et respecter les normes d'hygiène alimentaire, et veiller à la sécurité alimentaire et à la propreté dans toutes les étapes du service.

Utilisation Sécuritaire des Équipements : Savoir utiliser et manipuler les équipements de cuisine et de service en toute sécurité.

Un esprit d'équipe imperturbable :

Peu importe le type d'établissement dans lequel il évolue, le serveur est toujours entouré. Il se retrouve, à minima, avec les membres de la cuisine. Plus généralement, d'autres collègues assurent le service avec lui ainsi que des responsables de salle ou des gérants. Outre un sens certain du contact et des relations interpersonnelles, c'est un esprit d'équipe naturel que vous devrez posséder.

Montrez-vous toujours disponible et volontaire. N'hésitez pas à venir en aide à un collaborateur en difficulté. Le sens de la diplomatie pourra également vous être grandement utile en cas de conflit au sein de votre équipe, mais aussi face à une clientèle parfois exigeante. Vous garderez ainsi votre énergie pour continuer à délivrer un service irréprochable, sans vous laisser affecter.

Ces compétences sont essentielles pour un serveur en hôtellerie afin de fournir un service client de haute qualité, de contribuer à la réputation positive de l'établissement et de réussir dans cette profession exigeante.

2. Les qualités d'un serveur

En plus des compétences professionnelles, les qualités personnelles d'un serveur en hôtellerie sont tout aussi importantes pour réussir dans ce métier et offrir un service exceptionnel. Voici quelques-unes des qualités personnelles cruciales pour un serveur en hôtellerie :

Empathie et Sens de l'Écoute :

Être capable de comprendre et de se mettre à la place des clients, de ressentir et de répondre à leurs besoins de manière attentionnée.

Patience et Tolérance :

Faire preuve de calme et de patience, même face à des clients exigeants, et tolérer les différences d'opinions et les situations délicates.

Ponctualité et Fiabilité :

Être ponctuel, respecter les horaires de travail et être fiable pour garantir un service continu et de qualité.

Confiance en Soi et Professionnalisme :

Avoir confiance en ses compétences, en sa présentation et en son comportement professionnel, ce qui contribue à inspirer confiance aux clients.

Aisance Relationnelle :

Posséder d'excellentes compétences sociales et être capable de créer rapidement des liens avec les clients, instaurant une atmosphère conviviale.

Respect de la Hiérarchie et des Collègues :

Respecter les règles et les autorités en place, et entretenir de bonnes relations avec les collègues, basées sur le respect et l'esprit d'équipe.

Éthique et Intégrité :

Agir avec intégrité, honnêteté et respect de l'éthique professionnelle, et maintenir des normes élevées de comportement et de transparence.

Aptitude à Garder son Calme :

Savoir rester calme et maître de soi, même dans des situations stressantes, et à gérer les défis avec grâce et sang-froid.

Motivation et Dynamisme :

Être motivé, enthousiaste et énergique, ce qui se traduit par un service vivant et stimulant pour les clients.

Engagement envers l'Excellence :

Aspirer à l'excellence dans tout ce que l'on fait, chercher constamment à s'améliorer et à offrir le meilleur service possible.

Ces exemples illustrent comment les compétences en communication sont cruciales pour un responsable des relations publiques en hôtellerie au Maroc.

Ils doivent être capables de s'adapter aux besoins des clients internationaux, de gérer des crises, de négocier des partenariats locaux, de promouvoir l'établissement et de maintenir des relations positives avec les médias marocains, tout en respectant les spécificités du marché et de la culture locale.



II. DES ASTUCES POUR DEVENIR UN BON SERVEUR

La gestion des relations clients est un élément clé du rôle d'un responsable des relations publiques en hôtellerie. Voici quelques techniques et meilleures pratiques pour la gestion des relations clients dans ce contexte spécifique:

Ne jamais faire de suppositions :

Un bon serveur ne fait jamais de suppositions sur ce qu'un client va commander, tant que la commande n'est pas saisie dans le système de caisse.

Conservez à l'esprit que le client considère le serveur comme l'encyclopédie du restaurant. Il lui posera des questions sur les plats du jour, les nouveaux articles du menu, les plats et hors-d'œuvre qu'il préfère personnellement et sa carte des vins.

Prenez le temps de présenter le menu et de découvrir les préférences de chaque client. Ce

faisant, vous créez la possibilité de monter en gamme et de recevoir ainsi plus de pourboire. En outre, prendre le temps de parler de manière plus amicale et intime avec le client vous aide à établir le contact avec lui, ce qui augmente vos chances qu'il revienne à l'avenir, qu'il publie des commentaires positifs en ligne et recommande votre restaurant à ses amis et à sa famille.

Rester efficace

Pour augmenter la rentabilité du restaurant, la rotation par table doit être efficace. Cependant, la frontière est mince entre l'efficacité de la rotation des tables et la précipitation des clients. Suivez les phases de service pour ne pas dépasser la durée de rotation moyenne par table de votre restaurant et pour conserver un flux régulier et prévisible de clients — et de bénéfices.

Cela peut aussi vous être utile, pour rester efficace en cas d'affluence.

- **90 secondes** : Le serveur accueille les clients et prend leurs commandes de boissons.
- **4-5 minutes** : Les boissons sont servies et le serveur prend les commandes des repas.
- **9 minutes** : Le serveur met la table et place les couverts appropriés. Il demande aux clients s'ils veulent une nouvelle boisson.
- **Les plats sont servis** : Le serveur demande aux clients s'ils veulent quelque chose d'autre.
- **2-4 minutes** après que les plats ont été apportés : Le serveur s'assure que tout va bien et demande aux clients si les plats sont à leur goût et s'ils veulent boire quelque chose.

Diplomatie envers les clients qui s'attardent à table

Il est agréable de voir que les clients passent un bon moment et veulent faire durer leurs conversations. Mais ce qu'ils ignorent sans doute, c'est qu'en restant longtemps à table, ils vous empêchent d'atteindre votre taux de rotation idéal par table.

Les serveurs n'apprécient généralement pas les clients qui s'attardent à table, longtemps après avoir réglé leur repas.

Le serveur ne doit jamais se montrer impoli ni faire sentir au client qu'il n'est pas bienvenu. Il vaut donc mieux jouer la carte de la franchise et dire par exemple : « Désolé, je voudrais continuer de vous servir, mais nous avons une autre réservation pour cette table. »

Autres conseils et astuces pour les serveurs

Voici quelques conseils de service qui ont fait leurs preuves et que tous les bons serveurs ont utilisés à un moment ou à un autre :

Ajoutez « Merci » sur l'addition du client. Des études indiquent que cela peut augmenter le pourboire de 13 %.

Parlez avec les clients, découvrez leurs préférences et proposez-leur des boissons, des hors-d'œuvre, des entrées et des desserts. Faites de votre mieux pour vendre votre expérience personnelle !

Restez toujours positif et abordez les clients avec le sourire.

Proposez des recommandations aux clients, en fonction de leurs préférences et de vos expériences.

Essayez de mémoriser le nom et le visage du client. S'il devient un client fidèle et que vous vous souvenez de son nom, il en sera très heureux.

Apprenez à connaître les célébrités de votre restaurant. Écoutez toujours attentivement vos clients.

Souriez à chaque client dont vous croisez le regard.

Essayez de ne jamais interrompre une conversation d'un client.

Tenez les verres par le pied et les assiettes par le dessous. D'une manière générale, ne touchez jamais les surfaces avec lesquelles le client sera en contact. Ne dites jamais : « Je ne sais pas ». Si vous ne connaissez pas la réponse, répondez : « Je vais me renseigner ».

- Ne remportez jamais une assiette qui comporte encore des aliments, sans le demander d'abord au client. Et si le client vous demande de l'emporter, demandez-lui si quelque chose lui a déplu.
- Ne jurez jamais en présence de vos clients, sauf si le genre de votre restaurant est comparable à celui-ci.
- La qualité de votre service doit être constante, pour tous les plats.
- Ne laissez jamais un client commander de trop grandes quantités. Conseillez-le et expliquez-lui au préalable les tailles des portions.
- N'ignorez pas une table parce qu'elle ne fait pas partie de celles qui vous sont attribuées. Si vous remarquez que quelqu'un a besoin de quelque chose, allez-y. Vos collègues apprécieront votre geste.
- Ne laissez pas d'assiettes ni de couverts sur une table, s'ils ne vont pas être utilisés.
- Si un article n'est plus disponible en cuisine ou au bar, informez le client dès que possible, pour éviter sa déception s'il le trouve sur le menu.
- Si l'un de vos clients demande à parler au directeur, ne vous sentez pas visé personnellement.
- Placez toujours l'addition à un endroit neutre. En cas contraire, vous risqueriez de révéler des préférences personnelles, ce qui n'est pas conseillé.
- Faites en sorte de connaître le système de caisse de votre restaurant sur le bout des doigts. C'est l'outil indispensable pour gérer votre service. La déception client peut avoir des répercussions négatives sur la réputation de l'hôtel.

III. IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION DANS LE TRAVAIL DU SERVEUR ET EXEMPLES DE FORMULES POSITIFS POUR UN SERVEUR

1. La communication et le métier du serveur

La communication occupe une place centrale et incontournable dans le rôle du serveur, car elle constitue le pilier fondamental d'une expérience client réussie. Chaque interaction avec le client, que ce soit pour présenter le menu, prendre une commande, ou vérifier la satisfaction après le repas, repose sur une communication claire et empathique. La capacité à écouter attentivement les besoins et les préférences du client permet de personnaliser le service, offrant ainsi une expérience culinaire sur mesure.

De plus, une communication efficace au sein de l'équipe de service assure la coordination harmonieuse des tâches, garantissant un service fluide et professionnel.

Un serveur qui communique clairement et avec assurance inspire confiance aux clients, créant ainsi un environnement convivial et propice à des interactions positives.

En fin de compte, la communication va au-delà des mots : elle établit des liens, éveille les sens et crée des souvenirs durables, éléments essentiels pour fidéliser la clientèle et contribuer au succès d'un établissement hôtelier.

2. Caractéristiques d'une bonne communication entre le serveur et le client

Une bonne communication entre le serveur et le client repose sur des caractéristiques essentielles visant à établir un échange efficace, empathique et satisfaisant. Voici les principales caractéristiques :

Clarté : La communication doit être claire et compréhensible, évitant toute ambiguïté dans les informations transmises concernant le menu, les offres spéciales, les recommandations, et les demandes des clients.

Écoute Active : Le serveur doit être attentif et réceptif aux besoins et aux préférences du client, prêt à répondre aux questions et à personnaliser le service en fonction des demandes.

Empathie : Comprendre et partager les émotions et les expériences du client. Le serveur doit montrer de l'empathie envers les goûts, les préoccupations et les attentes du client.

Positivité : Maintenir une attitude positive et optimiste, même face à des Situations difficiles. Cela peut apaiser les clients et créer une expérience agréable.

Respect : Traiter chaque client avec respect, considération et politesse, indépendamment de leur origine, de leur statut social ou de tout autre facteur.

Maîtrise de Soi : Garder son calme et sa maîtrise de soi, même en cas de clients mécontents ou de situations stressantes, afin de résoudre les problèmes de manière professionnelle.

Professionnalisme : Adopter un comportement professionnel en termes d'apparence, de langage, de politesse et de respect des règles et des procédures de l'établissement.

Adaptabilité : S'adapter aux styles de communication variés des clients, en modifiant sa propre approche pour mieux répondre à leurs besoins et à leur personnalité.

Communication Non-Verbale : Utiliser des signaux non verbaux, tels que le contact visuel, les expressions faciales et la posture, pour renforcer le message et montrer de l'attention et de l'intérêt.

Transparence : Être ouvert et transparent dans la communication concernant le menu, les prix, les promotions, et toute autre information pertinente pour le client.

Précision : Fournir des informations précises et exactes sur le menu, les ingrédients, les portions, et toute autre requête du client, évitant toute ambiguïté ou malentendu.

Gestion des Conflits : Savoir gérer les éventuels conflits ou insatisfactions des clients de manière constructive, en cherchant des solutions appropriées et en apaisant les tensions. Ces caractéristiques définissent une communication réussie entre le serveur et le client, favorisant une expérience client positive et contribuant à la réputation et au succès de l'établissement.



3. Exemples de formules positives cruciales pour le travail du serveur

a. Exemples de situations positives

Voici quelques exemples de situations quotidiennes auxquelles un serveur peut être confronté, accompagnés de formules positives pour gérer ces situations :

Saluer les Clients :

-Situation : Accueil des clients à leur arrivée.

-Formule Positive : «Bonsoir/Matin ! Bienvenue au [nom du restaurant]. Nous sommes ravis de vous accueillir aujourd'hui.»

Présentation du Menu :

-Situation : Présentation du menu et des spécialités.

-Formule Positive : «Permettez-moi de vous présenter notre menu. Nous avons une délicieuse sélection de plats qui mettent en avant des saveurs uniques et fraîches.»

Prise de Commande :

-Situation : Prendre la commande des clients.

-Formule Positive : «Pouvez-vous me faire part de vos choix s'il vous plaît ? Je serais ravi de vous conseiller si vous le souhaitez.»

Répondre aux Questions sur le Menu :

-Situation : Les clients ont des questions sur les plats.

-Formule Positive : «Absolument ! Je serais heureux de vous fournir plus d'informations sur chaque plat, ses ingrédients et sa préparation.»

Offrir des Recommandations :

-Situation : Recommander des plats populaires ou spéciaux.

-Formule Positive : «Parmi nos favoris, je vous recommande particulièrement [nom du plat] pour ses saveurs exceptionnelles et son succès auprès de nos clients.»

Servir les Plats :

-Situation : Servir les plats aux clients.

-Formule Positive : «Voici votre plat [nom du plat]. Bon appétit ! Si vous avez besoin de quelque chose d'autre, n'hésitez pas à me le dire.»

Vérification de la Satisfaction :

-Situation : Vérifier si les clients sont satisfaits de leur repas.

-Formule Positive : «Comment trouvez-vous votre repas jusqu'à présent ? Nous voulons nous assurer que tout est parfait.»

Présentation de l'Addition :

-Situation : Présenter l'addition aux clients.

-Formule Positive : «Voici votre addition. Prenez votre temps pour régler. Merci beaucoup pour votre visite.»

Saluer le Départ des Clients :

-Situation : Accompagner les clients à leur départ.

-Formule Positive : «Merci d'avoir choisi [nom du restaurant]. Nous espérons vous revoir bientôt. Passez une excellente journée/soirée !»

Ces formules positives montrent l'approche amicale et attentionnée du serveur envers les clients, ce qui contribue à créer une expérience agréable et mémorable.

b. Exemples de situations délicates

Gérer des situations délicates avec tact et positivité est crucial dans le métier de serveur. Voici des exemples de formules positives pour différentes situations complexes :

Gestion d'une Commande Incorrecte :

Formule : «Je m'excuse pour cette erreur. Nous allons régler cela immédiatement et vous apporter le plat que vous avez commandé. Votre satisfaction est notre priorité.»

Client Impatient :

Formule : «Je comprends votre impatience et je m'assure que votre commande est en cours de préparation. Nous faisons de notre mieux pour vous servir rapidement tout en garantissant la qualité de votre repas.»

Plainte Concernant la Qualité de la Nourriture :

Formule : «Je suis désolé que votre plat ne réponde pas à vos attentes. Permettez-moi de vous offrir une alternative ou de vous préparer quelque chose qui correspondra à vos préférences.»

Client Mécontent de l'Attente :

Formule : «Je comprends que l'attente peut être frustrante. Je vais vérifier l'état de votre commande et m'assurer qu'elle soit servie dès que possible.»

Client avec Restrictions Alimentaires :

Formule : «Nous sommes heureux d'accommoder vos restrictions alimentaires. Notre chef peut personnaliser un plat selon vos besoins pour garantir une expérience culinaire agréable.»

Client N'aimant Pas sa Commande :

Formule : «Je suis désolé que le plat ne corresponde pas à vos attentes. Pouvons-nous vous proposer autre chose du menu qui pourrait mieux vous convenir ? Nous voulons que vous soyez satisfait.»

Client Qui Se Plaint du Bruit :

Formule : «Je m'excuse pour l'inconfort que le bruit peut causer. Nous ferons de notre mieux pour vous offrir un environnement plus paisible. Si vous le souhaitez, je peux vous déplacer dans une zone plus calme.»

Client Qui Demande une Réduction :

Formule : «Je comprends votre demande. Permettez-moi d'en discuter avec mon responsable pour voir ce que nous pouvons faire pour vous offrir une expérience satisfaisante.»

Ces formules montrent que le serveur est attentif, prêt à résoudre les problèmes et à garantir la satisfaction du client malgré des situations délicates. L'accent est mis sur le service client et la résolution positive des problèmes.



CONCLUSION GÉNÉRALE

En conclusion de ce guide de formation destiné aux serveurs en hôtellerie, nous mettons en lumière l'importance cruciale du rôle du serveur dans l'expérience globale des clients au sein d'un établissement hôtelier. Le serveur représente un lien essentiel entre l'établissement et les clients, façonnant leur perception et leur satisfaction.

Tout au long de ce guide, nous avons abordé divers aspects du métier de serveur, mettant en avant les compétences, les qualités personnelles, et les connaissances nécessaires pour exceller dans cette profession exigeante. De la communication efficace à la gestion des situations délicates, en passant par la présentation des plats, chaque élément de la formation vise à perfectionner et à enrichir les compétences des serveurs.

La clé de la réussite dans ce métier réside dans l'équilibre entre la maîtrise des compétences techniques, la compréhension approfondie des attentes des clients, et la capacité à offrir un service empreint d'empathie, de professionnalisme, et de courtoisie. Les serveurs doivent être non seulement des experts en gastronomie, mais également des ambassadeurs de l'hospitalité et de la satisfaction client.

En fin de compte, ce guide aspire à encourager et à soutenir le développement continu des serveurs en hôtellerie, en leur fournissant les outils et les connaissances nécessaires pour créer des expériences exceptionnelles pour chaque client. Nous croyons fermement que des serveurs bien formés et engagés peuvent véritablement faire la différence dans le succès et la réputation d'un établissement hôtelier, contribuant ainsi à bâtir des relations durables et positives avec la clientèle.



