

Module C

Premier service... Premier coup de feu !!!



Fiche 22

« Allo, quoi !!! »

La communication professionnelle

Date : / /

Il est temps de **se comprendre entre la cuisine et la salle**. En effet, **pour réaliser un service parfait**, il est nécessaire d'avoir un langage commun entre cuisiniers et serveurs.

Dans ce cours nous allons **observer différentes scénettes** d'un restaurant afin d'identifier et de définir un **vocabulaire professionnel** nécessaire au déroulement d'un service.

Ensuite, après la synthèse, vous réaliserez un service complet mettant en application, **la prise de commande, l'annonce au passe et l'envoi de la mini carte suivante**



Carte restaurant
le « C »

Entrée

Assiette de charcuterie « maison Pierrat » et pain de campagne grillée	8€50
Ou	
Omelette œufs Bio à composer selon vos envies (*2 ingrédients au choix)	6€50
*Conté 12 mois affinage/ jambon blanc tradition/fines herbes du potager/champignons	

Plat

Faux filet « Angus » sauté minute, sauce au poivre vert de Madagascar et pommes frites	15€50
Ou	
Filet de rouget de ligne juste snacké, riz crémeux aux cèpes	13€50

Dessert

Banane flambée au rhum AOC Martinique, biscuit gaufré et glace vanille Bourbon	6€00
Ou	
Chaud/froid de pommes au cidre brut, glace vanille et caramel au beurre salé	7€00



Ce que je dois retenir !

Les annonces au passe.

☞ Côté introduction :

L'annonce au passe est un moment extrêmement importante dans le service. En effet, si celle-ci est mal réalisée, les plats ne pourront pas être mis en cuisson au bon moment, le client devra attendre son plat ou il ne mangera pas en même temps que son invité.

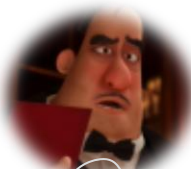
En restauration, **le bon de commande est rédigé** soit de manière manuscrite ou informatisé par **le maître d'hôtel** (rôle commercial) et **transmis au chef de cuisine** qui rythme le travail de ses cuisiniers.

☞ Côté organisation :

Lors de la première scénette entre le professeur de cuisine et le professeur de service, nous avons entendu différents termes.

Scène 1
Acte 1

Le serveur arrive au passe



Allo !!! chef (il attend la réponse du chef)

Chef ! J'annonce table As 2 couverts qui passé avec 2 cartes

Avec 1 charcuterie et 1 omelette jambon fromage, faites marcher l'omelette

A suivre

2 faux filet 1 bleu et 1 à point avec riz à la place de frites

Chef !!! Faites marcher l'omelette (il attend la réponse du chef)

TABLE N° 1 **01**

COUVERTS 2


2 cartes

1 ass charcut

1 omelette jambon / fromage


2 faux filet (1 bl, 1 ap ss frites + riz)

nice



Scène 1
Acte 2

Le chef annonce le bon en cuisine



Allo !!! brigade (il attend la réponse des chefs de partie)

Ca passe 2 couverts à l'as avec 1 charcuterie, 1 omelette jambon fromage, faites marcher l'omelette (il attend la réponse du chef de partie concerné)

A suivre

2 faux filet 1 bleu et 1 à point sans frites avec riz (il attend la réponse du chef de partie concerné)

Les chefs de partie répondent « OUI CHEF !!! »

Le cuisinier met en cuisson
L'omelette jambon fromage
de la table 1 et répond
« OUI CHEF !!! »





Le serveur arrive au passe



...4 minutes plus tard

Allo !!! chef (il attend la réponse du chef)

Chef ! faites dresser l'omelette de l'as (il n'attend pas au passe)



Le chef annonce à haute voix



Allo brigade !!! Faites dresser et envoyer l'omelette de l'as (il attend la réponse du chef de partie concerné)

Le chef de partie répond « OUI CHEF !!! »



Le cuisinier arrive au passe



...1 minutes plus tard

Allo !!! chef (il attend la réponse du chef)

Chef ! l'omelette de l'as (il pose l'assiette au passe)



Le chef annonce à haute voix, s'adresse au serveur



Allo la salle !!! on enlève l'omelette de l'as (il raye le plat envoyé sur le bon de commande)



Le serveur au passe



Allo !!! chef je réclame l'entrée de l'as
Chef !!! j'enlève

(il emmène l'assiette et prend en passant dans le frigo de l'office l'assiette de charcuterie)

....7 minutes plus tard



Le serveur arrive au passe



Allo chef !!! je fais marcher la suite de l'as
1 faux filet bleu et 1 a point avec riz

(il attend la réponse du chef de cuisine)



Le chef annonce à haute voix



Allo brigade !!! Faites marcher les suites de l'as (il attend la réponse du chef de partie concerné)

Le chef de partie répond « OUI CHEF !!! »
et met en cuisson le faux filet bleu et a point



Fin de l'histoire

...Le serveur réclame quelques minutes plus tard les viandes de l'as, réalise son flambage en salle puis viens rechercher ses garnitures. Le chef de cuisine donne les ordres simples à sa brigade pour avoir les plats.

TABLE N°...8...
COUVERTS 4

01

4 cartes

1 ass charcut

1 omelette jambon/fromage

1 omelette fines herbes

1 rouget

2 faux filet (1 bb, 1 ap)

1 rouget

nico

MA



Scène 2



Allo chef!!!

J'annonce table 8 4 couverts qui passe avec 4 cartes
Avec 1 charcuterie et 1 omelette jambon fromage, 1
fines herbes et en direct 1 filet de rouget

A suivre

2 faux filet 2 bleu et 1 à point

1 rouget

Autant pour moi 2 faux filet dont 1 bleu et 1 à point

faites marcher les omelettes



Le chef de cuisine donne les ordres simples à sa brigade
afin d'obtenir les plats au bon moment au passe.



Scène 3



Allo chef!!!

J'annonce table 8 4 couverts

2 bananes et 2 chauds froids sîtôt prêt, le client est
pressé



Le chef de cuisine donne les ordres simples à sa brigade
afin d'obtenir les plats le plus rapidement possible au
passe.

TABLE N°...8...
COUVERTS 4

01

bon de suite

2 bananes

2 chaud froid

nico

MA

☞ Côté Synthèse :

La communication entre le personnel de cuisine et le personnel de restaurant, ainsi qu'entre le chef et sa brigade **est codifié de manière à éviter toutes discussions inutiles** au moment du service.

Ce vocabulaire codifié est utilisé dans toutes les cuisines, **il est constitué de mots brefs et de verbe** indiquant une action concrète à mener.

Le respect des annonces permet d'assurer un service sans attente pour le client, le serveur devient alors les yeux en salle du cuisinier. **C'est le serveur qui rythme la cuisine** et non pas l'inverse.

Pour ...	On dit...
Interpeller le chef ou la brigade	« Allo !!! »
Indiquer ne prend pas d'entrée ou de plat	« Rien avant » ou « Rien après »
Demander le dressage d'un plat	« Faites dresser » ou « dressez »
Demander de débiter une cuisson	« Faites marcher » Bl = bleu, Sai = Saignant, AP = A point, BC = Bien cuit
Demander un plat	« Je réclame » ou « envoyez »
Indiquez qu'on emmène un plat	« J'enlève »
Demander d'envoyer aussi vite que possible	« sitôt prêt » ou « quand vous voudrez »

☞ Côté innovation :

Le bon de commande peut être manuscrit comme nous venons de le voir mais il **est de plus en plus informatisé**.



Caisse enregistreuse tactile



PDA

1°) le maître d'hôtel prend la commande depuis la caisse enregistreuse ou son PDA (Personal Digital Assistant)

Il s'agit d'un carnet de bon Electronique qui dans certains cas permet les ventes additionnelles.

Ca facilite énormément la prise de commande.

2°) la commande est alors télétransmise par un routeur aux différents services équipés d'une imprimante en Wifi. Un ticket thermo-libellé est alors imprimé avec les différentes informations utiles et facilite la communication entre la cuisine et la salle.

Il est possible depuis les PDA de faire marcher, de faire dresser sans se rendre en cuisine, ainsi ce système évite des pas inutiles au serveur qui se consacre alors à son client.



Imprimante

Protocole de découverte

Thème : La communication professionnelle

Rédiger le bon de commande en
fonction de la scénette

TABLE N°.....
COUVERTS

01

TABLE N°.....
COUVERTS

01

ACTION	Phrases ou expressions relevées (Maître d'hôtel à chef)	Phrases ou expressions relevées (chef à maître d'hôtel)	Phrases ou actions relevées (Brigade de cuisine)
Interpeller le chef ou la brigade pour attirer son attention			
Annoncer le bon			
Donner l'information de mettre en cuisson un plat			
Demander le dressage d'un plat			
Indiquer au chef que l'on emporte un plat			
Demander d'envoyer un plat en direct			
Demander d'envoyer un plat rapidement			
S'excuser d'une erreur dans un bon			