

La prise de commande au restaurant

Une prise de commande, pourquoi ?

- Pour créer un contact avec le client.
- Pour diriger la vente et argumenter les promotions.
- S'informer des modes et des nouvelles tendances alimentaires.

Qui prend les commandes ?

Seul, le maître d'hôtel est **le** responsable de la prise de commande. En amont, avec le chef de cuisine, ils décident de la stratégie du jour. Les plats à pousser, les recommandations organoleptiques, le marché du jour etc.

Seuls les bons de suite seront sous la responsabilité du chef de rang.

Quels sont les services concernés par l'émission d'un bon ?

- o Les bons externes au service demandeur.

- Cave
- Lingerie
- Cuisine
- Economat
- Cafétérie
- Bar

- o Les bons internes, notion de contrôle.

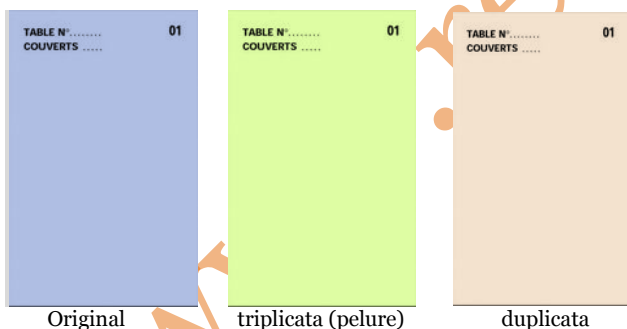
- Ecailler
- Chariot de fromages
- Buffets divers

La rédaction de la commande

Prise de commande traditionnelle



(Bloc maître d'hôtel 50 feuillets en dupli ou triplicata)



Comment est organisé le service ?

- 1) Le maître d'hôtel inscrit la commande sur son carnet, le libellé de la commande.
- 2) Il transmet l'original au service sollicité, le duplicata à la caisse et le triplicata reste dans le rang.



Prise de commande actuelle



PDA

(Caisse enregistreuse à écran tactile)

- Prise de commande simplifiée pour le personnel.
- Meilleure communication avec les cuisines.
- Gain de temps, les PDA peuvent aussi être terminal de paiement.

Comment cela fonctionne ?

- 1) Le maître d'hôtel saisie la commande sur son PDA (Personal Digital Assistant)
 - 2) La commande est transmise par un relais (router) aux différents services (ex : bar, cave et cuisine...)
- Tous les services disposent d'une imprimante, un ticket thermo-libellé est imprimé.



1

(Une solution efficace économisant les pas des employés)

Quelles sont les mentions figurant sur un bon ?

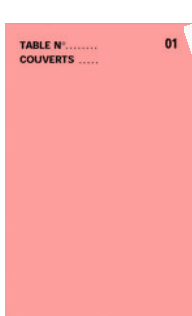
Le chef de cuisine doit comprendre ce que le client commande et comment il désire le déguster.

Nous avons donc des libellés différents:

- menu
- à la carte
- rien Avant
- en direct
- etc.

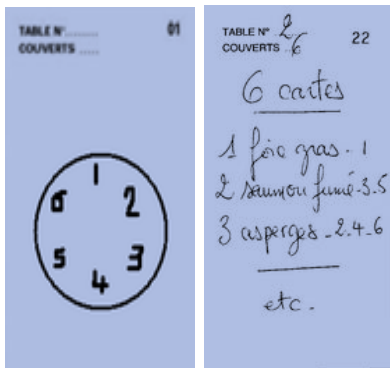
Nous avons des mentions différentes :

- les cuissons ; B, S, AP, BC
- retour/place
- passage (d'une table à une autre)
- bouchonné ou cassé
- sans sel
- la places des convives*
- etc.



Vous pouvez par exemple utiliser des bons « bordeaux » pour les ventes de cave.

* une organisation interne peut vous permettre de surprendre vos convives lors du service des mets.



Notez sur votre bon le numéro du convive à la suite de chaque plat. Vous ferez un service sans rien demander !

Bon à savoir

Dans certains établissements les carnets de bons sont distribués avant chaque service. Le numéro du premier bon est relevé pour contrôler en fin de service la ventilation de toutes les commandes. Un bon = une facturation. En cas d'erreur ou de rature, le bon non utilisé vous sera réclamé !

Peut-on utiliser un PDA différemment ?

Toutes les spécificités des bons papiers sont réalisables sur un PDA, mais en plus, vous pouvez réclamer vos suites sans vous déplacer. Il peut également vous avertir lorsque votre commande est prête.

Votre temps est réservé à la commercialisation, pas au kilomètre.



Bon à savoir

En cas d'erreur de prise de commande, seul le responsable de salle peut modifier le libellé de la commande sur votre PDA. Une sécurité pour éviter toute tentation.