

# 7 LE RESTAURANT

## EN SALLE

### À LA RENCONTRE DU PERSONNEL DE SALLE

À la tête de la brigade il y a le **directeur** qui participe à l'**accueil** ou au **service**.

#### Le directeur

Dans les **grands établissements**, le **directeur** est avant tout un **gestionnaire**, chargé de **gérer le travail d'une équipe** : il s'occupe de la **rentabilité de l'établissement**, du **recrutement du personnel**, des **relations avec les fournisseurs**, des **relations commerciales**. Il établit les **menus** avec le chef de cuisine.

Quand il est responsable de la bonne marche de tous les services, on parle de **directeur de la restauration**.

#### Le maître d'hôtel

Il **organise le service en salle**, il encadre son **équipe**, il s'occupe de la **formation des débutants**. Il **accueille les clients** et **prend les commandes**. Il parle plusieurs langues. Il est sous l'autorité du directeur de restaurant.

#### Le chef de rang

Il entretient la **salle de restaurant**, fait la **mise en place**. Il assure le **service des plats**, **prend soin des clients** et fait le possible pour les satisfaire.

Le **rang** est une rangée de plusieurs tables, c'est pour cela qu'il s'appelle chef de rang.

#### Le commis de rang

Il aménage et **entretient** la **salle de restaurant**. Pendant le service, il **assiste son chef de rang** pour des tâches simples comme le **débarassage**, la **mise en place** des couverts, etc.

#### Le sommelier

Il élabore la **carte des vins** et commercialise ces vins. Il **prend la commande des boissons**. Il est sous l'autorité du maître d'hôtel.

### LA TENUE DU PERSONNEL DE SALLE

Dans les restaurants, la **tenue vestimentaire est imposée généralement par l'entreprise**.

Mais les **règles générales** sont les suivantes :

- La **restauration à thème** adopte des **tenues en rapport avec le thème présenté**. Par exemple un restaurant qui propose des plats de poisson adoptera une tenue de marin.
- La tenue du **serveur de brasserie** est plus **informelle** : elle dépend du type de service, du type de cuisine, de l'établissement.  
La cravate et la veste ne sont pas obligatoires pour les **serveurs** ; par contre un **pantalon noir** et une **chemise blanche** sont de rigueur, parfois un tablier.  
Les **serveuses** portent un **pantalon noir ou une jupe noire** et un **chemisier blanc ou noir**.  
Les chaussures sont sombres.
- Dans le **restaurant traditionnel**, le **serveur** porte une **chemise blanche**, une **cravate ou nœud papillon noir, smoking noir ou sombre**, parfois un gilet.  
La **serveuse** portera un **chemisier blanc**, une **veste/gilet noir ou de couleur**, un **tailleur ou une jupe sombre**, des **collants** de couleur chair.

### Règles importantes à suivre

- Le chemisier ou la chemise doivent être portés à l'intérieur de la jupe ou du pantalon.
- La chemise ou le chemisier doivent être boutonnés.
- La jupe ne doit pas dépasser 8 cm au-dessus du genou.
- La veste sans manches ou le gilet doivent être portés avec un chemisier ou une chemise à manches longue.

## LE MATÉRIEL DE RESTAURANT

### Les tables

Elles doivent donner un **aspect agréable** à la salle, **laisser passer** les clients et le personnel. Elles doivent être légères, faciles à déplacer, facile à nettoyer.

### Les chaises

Elles doivent être **confortables, légères, empilables**.

### Les consoles

Elles servent à **ranger le matériel de service** (couverts, vaisselle, etc.).

### Le guéridon

C'est une **petite table légère et transportable**. Au moment du service, le serveur déplace le guéridon jusqu'à la table du client pour y placer le matériel nécessaire pour servir certains plats.

### Les chariots

Ils sont utilisés pour **exhiber** la pâtisserie, le fromage, la charcuterie, les apéritifs et les digestifs.

### Les voitures de tranche

Ils servent à **découper de grosses pièces de viande** pendant le service dans un restaurant de haute gamme.

### Les plaques à accumulation

Ce sont des **plaques métalliques qui accumulent la chaleur dégagée par un appareil électrique** ; elles servent à éviter le refroidissement du plat chaud.

### Le stand à vin

Il sert à **poser un seau à vin pendant le service** : la bouteille est immergée dans de l'**eau** et des **glaçons** pour maintenir la bonne température du vin.

### Le réchaud à gaz

Il est utilisé pour **terminer une préparation ou pour réaliser une préparation devant le client**, comme par exemple le steak aux poivres, les bananes flambées, etc.

### Les cloches

Elles servent à **ne pas faire refroidir les plats chauds servis à l'assiette** durant le trajet cuisine-salle.

## LES DÉCORS DE TABLE

Couverts de base	Couverts à poisson	Couverts à dessert	Couverts à boissons chaudes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• cuillère à potage</li> <li>• grande fourchette</li> <li>• grand couteau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fourchette à poisson</li> <li>• couteau à poisson</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cuillère à entremets</li> <li>• fourchette à entremets</li> <li>• couteau à entremets</li> <li>• couteau à fromage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cuillère à café</li> <li>• cuillère à thé</li> <li>• cuillère à expresso</li> </ul>
Couverts de service	Assiettes	Plats	Verres
<ul style="list-style-type: none"> <li>• louche</li> <li>• pelle à</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assiette de présentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• en céramique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verre à vin rouge</li> </ul>

<p>gâteau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• couteau à viande</li> <li>• fourchette à viande</li> <li>• couteau à pain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assiette plate</li> <li>• assiette creuse</li> <li>• assiette à entremets</li> <li>• assiette à fromage</li> <li>• assiette à pain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• en porcelaine</li> <li>• de forme ovale</li> <li>• de forme ronde</li> <li>• de forme plate</li> <li>• de forme creuse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verre à vin blanc ou rosé</li> <li>• verre à eau</li> <li>• verre à vin pour entremets</li> </ul>
---	--	--	--

## L'ORGANISATION DU TRAVAIL EN SALLE

### Le linge de table

Disposer la **table**, brosser le **molleton** qui protège la table et étaler la nappe. La **nappe** doit toujours être mise en respectant le pli central. Après avoir placé les sièges, on dresse la table.

### Les couverts

Le **couvert** comprend : **une assiette plate, des fourchettes, des couteaux, des cuillères, des verres et une serviette.**

Le nombre de fourchettes, couteaux, cuillères varie selon la composition du menu.

L'assiette est placée à 1-2 cm du bord de la table : **à gauche les fourchettes, à droite les couteaux et les grandes cuillères.**

### Les assiettes et les verres

Le **verre à eau** est le plus grand, il est placé plus **à gauche** ; les **verres à vin sont placés à la suite du verre à eau, légèrement en diagonale.**

Mettre la **salière** et la **poivrière** sur la table, disposer la carafe d'eau et la corbeille de pain au centre de la table.

## LE SERVICE

### LES DIFFÉRENTS TYPES DE SERVICE

#### Le service à l'assiette

**Les assiettes sont préparées en cuisine.** Le serveur passe par la **droite** pour éviter de passer le bras devant le client.

**Avantages** : C'est la forme idéale pour mettre en valeur le travail des cuisiniers.

**Inconvénients** : Il est nécessaire plus d'un aller-retour avec la cuisine, ce qui demande donc plus de personnel.

#### Le service à l'assiette clochée

**Les assiettes sont préparées en cuisine**, puis clochée avec une cloche. Le serveur passe par la **droite** pour éviter de passer le bras devant le client.

**Avantages** : Service élégant et luxueux.

**Inconvénients** : Il est nécessaire plus d'un aller-retour avec la cuisine, ce qui demande donc plus de personnel. Il est impossible de clocher toutes les assiettes, comme par exemple les fritures.

### **Le service à l'anglaise**

Chaque client a une **assiette vide** sur la table, **les mets sont dressés sur le plateau**. Le **serveur** passe le plateau par la **gauche** et il sert à l'aide d'une **pince**.

**Avantages** : Rapide, c'est le service préféré des banquets.

**Inconvénients** : Certains plats ne peuvent pas être servis de cette manière.

### **Le service à la française**

Chaque client a une **assiette vide** sur la table, **les mets sont dressés sur le plateau**. Le **serveur** passe le plateau par la **gauche** et le **client** se sert à l'aide d'une **pince** lui-même.

**Avantages** : Rapide, c'est le service préféré pour servir un grand nombre de personnes. C'est un service très utilisé dans les maisons bourgeoises.

**Inconvénients** : Les clients peuvent être maladroits et le plateau peut tomber. Le plateau, à cause de clients maladroits, peut perdre son aspect correct.

### **Le service au guéridon ou à la russe**

Un **guéridon** est placé devant la table, le **matériel de service y est préparé**. Les **mets sont servis dans des plats**. Le dressage des plats se fait **à la vue du client** : il permet d'exécuter les découpages, les filetages et les flambages.

**Avantages** : Service élégant et luxueux.

**Inconvénients** : Il demande une formation professionnelle de haut niveau et un personnel nombreux.

## **BUFFETS ET REPAS SUR LE POUCE**

Le **buffet** est un **repas composé de plusieurs plats préparés et joliments présentés sur des tables** : le **personnel assure le service des boissons** et sur demande **tranche les grosses pièces de viande ou de poisson**.

Les buffets sont organisés dans de nombreux endroits, y compris les hôtels pour servir le **petit-déjeuner**.

Le buffet est très utilisé lorsqu'il y a de **nombreuses personnes** ou lors des événements.

De nombreux **restaurants ethniques** offrent une forme de buffet.

Les buffets sont devenus des **formules de restauration très commercialisées dans le monde entier**.

## LA CARTE DES VINS ET DES DESSERTS

Le **dessert** est un **moment sucré** qui constitue la **fin d'un repas**.

### Quel vin avec les desserts à base de fruits frais ?

Des **vins blancs doux naturels à base du cépage muscat** sont privilégiés (muscat du cap Corse, muscat des Beaumes-de-Venise, la blanquette de Limoux).

### Quel vin avec les tartes à base de fruits rouges ?

Des **vins rouges sucrés** (maury ou rivesaltes).

### Quel vin avec les tartes à base de fruits jaunes ou blanc ?

Des **vins blancs moelleux des vendanges tardives** (coteaux du Layon, bergerac, saussignac).

### Quel vin avec les glaces ?

Des **vins doux naturels** (comme un maury), des **vins liquoreux** (comme un sauterne) ou une sélection de **grains nobles d'Alsace**.

## LES VINS FRANÇAIS ET LEURS APPELLATIONS

Chaque année, la **France** produit plus de **3 milliards de bouteilles**.

Le vin est le **premier solde commercial extérieur agroalimentaire français**.

Depuis **2009**, il existe une réglementation européenne sur le vins : les vins commercialisés dans la Communauté Européenne ou destinés à l'exportation doivent obligatoirement comporter les termes **Appellation d'Origine Protégée (AOP)** ou **Indication Géographique Protégée (IGP)**.

### AOP (Appellation d'Origine Protégée)

L'**AOP** reconnaît l'**authenticité et la typicité d'origine géographique d'un produit**. La production du produit est marqué par des **facteurs naturels** (climat, nature du sol) et par une **tradition du savoir-faire des producteurs**. Pour en bénéficier, le produit doit provenir d'une aire de **production délimitée**, répondre à des **conditions de production précises** et posséder une certaine **renommée**. Les producteurs doivent déposer un **dossier** auprès de l'**INAO** (Institut National des Appellations d'Origine).

### Vins de Pays

Les **Vins de Pays** sont enregistrés avec l'appellation **IGP** (Indication Géographique Protégée). C'est un **signe de qualité** et donne aux vins de pays une protection internationale renforcée contre les fraudes d'usurpation d'identité.

Ces vins sont issus de zones géographiques ayant un ensemble de caractéristiques géologiques et climatiques homogènes.

## VSIG

Les **VSIG (Vin Sans Indication Géographique)** correspondent aux vins de table. Ce sont des vins qui se situent en bas de la hiérarchie des dénominations, les fabricants ont une très grande liberté dans l'élaboration.

## LE VIN ET LE SERVICE

La **qualité du raisin varie** en fonction de la situation des cultures : la **vigne** est une plante des régions tempérées, elle nécessite d'une température moyenne annuelle supérieure à **10 °C**. Le **climat méditerranéen** est idéal à son développement. La composition du sol est importante et incide sur le goût du vin.

Il existe différentes **variétés de raisins**, ce sont les **cépages**. Chaque cépage possède ses propres caractéristiques et incide sur la couleur du vin.

### Typologie de vin

Typologie de vin	Robe	Arôme	Température	Accord avec les mets
<b>vins blancs très secs</b>	robe peu intense	arômes assez simple	7-8 °C	produits de la pêche, les fromages à pâte cuite et non cuite
<b>vins blancs secs et équilibrés</b>	arômes fins		11-12 °C	produits de la pêche, viande, volaille, fromages crémeux
<b>vins blancs moelleux et liquoreux</b>	robe de jaune pâle à brun orange	gamme floréale et brûlée	10-12 °C	en apéritif, avec le foie gras, les fromages à pâte persillée, la pâtisserie
<b>vins de primeurs</b>	robe peu intense	saveurs fruités	13-15 °C	charcuterie, viande blanche, fromages à pâte molle
<b>vins rouges légers</b>	robe peu intense	saveurs fruités	13-15 °C	crudités, poisson grillé, viande blanche, fromages à pâte molle
<b>vins rouges</b>	robe intense	arômes	16-18 °C	patés de

<b>corsés</b>		complexes		gibiers, omelette aux truffes, viandes rouges rôties, romages à pâte molle au goût prononcé
<b>vins rosés</b>		aromes simples, fruités	11-13 °C	crudités, poisson grillé, fromages à pâte fraîche, à pâte pressée, pizza, plats épicés.

## LE FROMAGE AU MENU

Le **fromage** peut être servi au **déjeuner**, à l'**apéritif**, à la **fin du repas**.

**Au moment de l'apéritif** : on sert deux ou trois fromages.

**Sur un plateau** : on sert au moins trois variétés de fromages.

C'est une bonne idée accompagner les fromages avec des **fruits frais**.

On peut servir le fromage avec une grande variété de **pains** : baguette, pain de seigle, pain aux noix, biscottes, etc.

Les **vins** servis sont en général un **vin de région d'ou provient le fromage**, en général un **vin blanc**.

En France il existe plus de 350 fromages.

### Sélection de fromages selon leur catégorie

- **fromages à pâte molle** (Livarot, pont-l'évêque, munster, brie, camembert)
- **fromages à pâte pressée** (Comté, beaufort, emmenal, raclette, tomme, reblochon)
- **fromages à pâte fraîche** (fromages blancs, le demi-sel, la mozzarella)
- **fromages à pâte persillée** (Roquefort, bleu d'Auvergne, fourmes d'Ambert)
- **fromages de chèvre** (Chabichou, sainte-maure, pélardon, crottin de Chavignol)

## LES BUFFETS DE GOURMANDISES

La **Sweet Table**, terme anglais, peut se traduire par "table de douceurs" ou **buffet de gourmandises**. Ce terme vient des **États-Unis** et est très populaire en France.

La Sweet Table est une **combinaison entre décorations et pâtisseries diverses**.



Pour réussir ce buffet on doit considéré **trois éléments** :

- un **thème** qui détermine le style
- une **table** avec une jolie nappe, des assiettes en cartons
- des **produits sucrés** et des **boissons**

On compose la table avec une **pièce montée centrale** entourées de jolis entremets.

Il est important de créer des **niveaux pour donner une meilleure visualisation de l'ensemble**.

Ce type de buffet est organisé à l'occasion d'**anniversaires**, de **fêtes en famille**, de **mariages**.

Les buffets de gourmandises s'adaptent à **tous types de budgets**.

## ACCUEIL DE VENTE AU RESTAURANT

La **relation avec les clients** et la **commercialisation** sont les **fonctions** principales du **personnel de service d'un restaurant** : réservations, accueil des clients, présentations des menus, conseils, etc.

La **prise en charge des clients** doit être **efficace** et **immédiate**. Le personnel doit être **poli**, aimable et **souriant**. Les **cinq premières minutes** sont les plus **importantes**.

Maîtriser les techniques d'accueil et de vente, développer le sens du service, acquérir de l'aisance professionnelle afin de fidéliser une clientèle sont les objectif

### Phases de l'accueil

- **Écouter** : prêter attention et comprendre ce que le client demande pour le mettre en confiance.
- **Proposer en argumentant** : cela consiste à valoriser un produit ou un service dans le but de le faire correspondre aux désirs du clients. Le serveur doit bien connaître le produit.
- **Conclure** : le serveur doit conclure au moment où il aperçoit un moment de détente chez le client. Le client doit être rassuré.

### Objectifs du personnel de salle

- **Maîtriser les techniques d'accueil et de vente**
- **Développer le sens du service**
- **Acquérir de l'aisance professionnelle** afin de fidéliser une clientèle

## GÉRER LES PLAINTES

Le personnel doit être prêt à faire face aux plaintes des clients, cela est très important.

Les serveurs doivent :

- **écouter les plaintes** et laisser le client s'exprimer

- **s'excuser**
- **offrir une compensation**

Il faut transformer le négatif en positif. Il faut aussi écouter les clients qui ont tort.

### **Classement des plaintes les plus fréquentes**

- Le service est lent. (C'est la plainte la plus fréquente)
- Les portions sont trop petites.
- La nourriture est mauvaise : trop salée, pas fraîche, etc.
- L'endroit est trop bruyant.
- Le service est précipité.
- Le restaurant n'est pas propre.
- Le service est mauvais.