

TABLEAU DES PRINCIPALES ÉTAPES
DU SERVICE EN RESTAURATION POUR
L'ANALYSE DE VOTRE ÉTABLISSEMENT

PAR MARIE-FRANCE SAVARIA

Étapes de service	Supports physiques	Évaluation	Personnel en contact	Évaluation	Relations autres clients	Évaluation
ARRIVÉE DU CLIENT						
Stationnement	<ul style="list-style-type: none"> • Grandeur des stationnements • Espaces disponibles 		-		<ul style="list-style-type: none"> • Abondance de véhicules • Conflits de stationnements 	
Arrivée au restaurant	<ul style="list-style-type: none"> • Porte d'entrée libre et dégagée • File d'attente 		Gérer l'attente des clients		Attitudes des autres clients	
ACCUEIL DU CLIENT						
Rencontre avec l'hôtesse	-		Accueillir les clients immédiatement		-	
Arrivée à la table	Propreté de la table, des chaises et des banquettes		<ul style="list-style-type: none"> • Remettre les menus en main propre dans la bonne langue • Mettre la carte des vins au centre de la table 		Attitudes des clients aux tables à proximité	
Consultation du menu	Menu propre, bien écrit, facile à comprendre		-		Influence des assiettes des autres clients	
Eau et pain	-		Remplir les verres d'eau et apporter du pain		-	
Proposition d'un apéritif	Disponibilité des boissons sur le menu		Proposer des choix et présenter les promotions		-	
Réponses aux questions	-		Être à l'écoute et bien répondre aux questions		-	
Mention des promotions du jour	-		Proposer un choix de plats en promotion ou décrire brièvement la table d'hôte		-	
Service de l'apéritif	Verre propre adapté à la boisson servie		Respecter l'ordre de service en déposant la bonne commande à la bonne personne		-	
REPAS						
Commande du repas	Disponibilités des plats sur le menu		<ul style="list-style-type: none"> • Être à l'écoute • Demander les précisions nécessaires • Répéter la commande 		-	
Service de l'entrée	Assiette propre, bien présentée, à la bonne température avec les ustensiles adéquats		<ul style="list-style-type: none"> • Servir la bonne assiette à la bonne personne • Souhaiter : « Bon appétit ! » • Revenir vérifier si le client ne manque de rien 		-	
Débarrassage de l'apéritif	-		Retirer les verres quand ils sont vides		-	
Débarrassage de l'entrée	-		Retirer l'entrée lorsque tout le monde a terminé		-	
Commande du vin	Disponibilités des vins sur la carte		<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des accords mets et vins • Donner la possibilité de déguster les vins avant de commander 		-	
Service du vin	Verre à vin adéquat et propre		<ul style="list-style-type: none"> • Exécuter adéquatement le service du vin • S'assurer que les clients aient toujours au moins le tiers de leur verre rempli, sinon les resservir 		-	

TABLEAU DES PRINCIPALES ÉTAPES
DU SERVICE EN RESTAURATION POUR
L'ANALYSE DE VOTRE ÉTABLISSEMENT

SUITE

Étapes de service	Supports physiques	Évaluation	Personnel en contact	Évaluation	Relations autres clients	Évaluation
REPAS (SUITE)						
Service du plat principal	Assiette propre, bien présentée, à la bonne température avec les ustensiles adéquats		<ul style="list-style-type: none"> • Servir la bonne assiette à la bonne personne • Respecter les politesses de base 		-	
Demande de satisfaction du client	-		Après deux minutes, revenir à la table pour demander s'il manque quelque chose et si tout est au goût du client		Possibilité de dérangement par les autres clients	
Débarrassage du plat principal	-		Retirer les assiettes lorsque tout le monde a terminé		-	
Proposition/commande d'un dessert	Disponibilité des desserts sur le menu		Proposer un dessert en spécifiant le temps d'attente, s'il y a lieu		-	
Proposition/commande d'un café	Disponibilité des cafés sur le menu		Proposer un café ou un café spécialisé		-	
Service du dessert	Assiette propre, bien présentée, à la bonne température avec les ustensiles adéquats		Servir la bonne assiette à la bonne personne		-	
Service du café	Tasse propre, bien présentée et à la bonne température		Servir le bon café à la bonne personne avec la crème, le lait et le sucre		-	
Débarrasser le dessert	-		Retirer les assiettes à mesure qu'elles sont terminées		-	
DÉPART DU CLIENT						
Remise de l'addition	Addition claire et facile à lire		<ul style="list-style-type: none"> • Apporter l'addition au moment adéquat • Remettre l'addition face cachée 		-	
Utilisation des toilettes	Toilettes propres et bien équipées en nombre suffisant		Vérifier régulièrement l'état des toilettes		Présence et attitudes des autres clients	
Remerciements et invitation à revenir (serveur)	-		Remercier les clients et leur dire : « À la prochaine » à la table		-	
Remerciements et invitation à revenir (hôtesse, gérant, etc.)	-		Remercier les clients et leur dire : « À la prochaine » à la sortie		-	
Sortie du restaurant	Porte d'entrée libre et dégagée		-		-	
Reprise de possession de l'automobile	-		-		Bris quelconque sur l'automobile	

Tableau inspiré du livre de Pierre Eigler et Éric Langeard, *Servuction : Le marketing des services*, Éditions McGraw-Hill, Paris, 1987, p. 30.