

## Séquence 5 : La prise de Commande au Restaurant

**Objectif :**

L'élève devra être capable de définir et de réaliser les étapes de la prise de commande au restaurant

### I- La Commande

#### A- Définition :

La prise de commande est un acte important qui entraîne des responsabilités vis à vis du client : assurer la prestation demandée, et vis à vis de l'entreprise : les serveurs étant source de pertes.

Seul la personne ayant une expérience professionnelle et connaissant bien les prestations, à vendre sera habilitée à prendre les commandes :

**Ex :**

- ⇒ Maître d'hôtel
- ⇒ Chef de rang
- ⇒ Chef Sommelier
- ⇒ Chef d'étage.

La Commande est enregistrée sur un cahier ou un carnet de bons en 3 exemplaires (voir circuit des bons).

#### B- Règles de Rédaction

Pour rédiger un bon, il y a un certain nombre de choses à mentionner :  
Numéro de table : Pour établir la note par numéro de table, ça permet de suivre l'envoi des plats par n° de table aussi.

- ⇒ Nombre de couverts : pour comptabiliser le nombre de clients reçus au restaurant.
- ⇒ Numéro de chambre : (cas des hôtels), la note de restaurant sera portée sur la facture d'hôtel du client.
- ⇒ Date du jour : permet de classer les bons par date d'exécution pour un contrôle futur.
- ⇒ Signature : Pour identifier l'auteur du bon en cas de litige.
- ⇒ Déjeuner, dîner ou carte : Différencier la nature des repas servis et établir des statistiques de vente.

⇒ Degré de cuisson des viandes rouges : Pour informer la cuisine des goûts du client pour la cuisson de sa viande.

**C- Les différents types de bon de restaurant (A créer)**

**D- Le circuit des bons (A créer)**

## II- Présentation de la note:

### A- Introduction :

La note est le reflet de ce que le client a consommé. Elle est établie d'après les bons (bons de cave, bar, cuisine, ...). La note commence généralement par les apéritifs, puis la cuisine, la cave et enfin les digestifs.

Les extras, taxes et services sont ajoutés à ce total pour former la somme à payer par le client.

### B- Présentation de la note :

C'est la formalité qui termine le service et précède le départ des clients. La note ne doit être présentée qu'après avoir été demandée. Elle est remise au client qui l'a demandé .

Lorsque l'addition de différentes prestations est terminée. On ajoute les taxes et services, les extras pour clôturer la note.

Avec beaucoup de discrétion, le chef de rang présente la note pliée en deux sur une assiette au client demandeur. Le serveur s'éloigne ensuite. Lorsque la somme est déposée sur l'assiette pour règlement, le serveur emporte le tout à la caisse. La caisse oppose le cachet "payé", puis détache le talon de contrôle ou "double" et remet la monnaie s'il y a lieu.

La note ainsi que la somme d'argent sont toujours vérifiés sans quitter la salle. Il ne faut pas faire attendre le client qui a demandé la note.

## III- Règlements divers:

### A- Espèces

Les espèces se présentent sous forme de monnaie locale ou devises.

### B- Chèques

#### a) Chèque au porteur :

N'importe quelle personne possédant ce chèque peut l'encaisser. Il suffit de présenter une pièce d'identité et l'argent nous est versé.

#### b) Chèque nominatif :

Seule la personne dont le nom figure sur le chèque peut l'encaisser autrement, personne d'autre.

### c) Chèque barré :

C'est un chèque qui peut être encaissé que sur un compte efficace contre escroqueries et vols. La personne qui le reçoit doit avoir un compte en banque.

### d) Chèque certifié :

Pour être sûr d'avoir de l'argent on demande à la personne qui nous donne un chèque de le faire certifié à sa banque. Le banquier donc bloque la somme marquée sur le chèque pendant 20 jours. Ces chèques servent à lutter contre les chèques sans provisions.

### e) Chèque endossable ou non endossable :

Ce sont des chèques qui évitent les escroqueries et les vols. Seule la personne en question peut encaisser ces chèques.

## C- Voucher :

C'est un bon d'échange ou un coupon d'agence qu'on échange contre des prestations. On sert aux clients les prestations marqués sur le voucher. L'original est remis au client, le duplicata reste à l'hôtel; le triplicata est envoyé à l'agence pour confirmation est enfin la quatrième est le dernier est pour le service de comptabilité de l'agence.

## D- Traveller-chèque :

C'est un chèque de voyage qui est utilisé par les voyageurs. Il est libellé en devises pour payer les frais de voyages. Le montant est déjà imprimé sur ce chèque. Il est caractérisé par deux signatures, la première au moment de sa remise et la deuxième au moment de l'encaissement devant le caissier. Le premier personnage qui a émis ces chèques est Thomas Cook.

## E- Les cartes de crédit :

Ce sont des cartes qui sont remises à des clients qui ont un revenu mensuel important. Le possesseur de ces cartes peut tirer jusqu'à 2 000 dh/semaine. Il peut payer toutes les prestations sur présentation de cette carte. Le détenteur de cette carte ne sera débité qu'à la fin du mois. Même si le revenu n'est pas important, certaines personnes de confiance peuvent bénéficier de ces cartes avec l'accord du responsable de la banque.