

Séance 8 : La restauration à l'étage et les petits déjeuners

Travaux Pratiques

Mise en situation :

Afin de préparer au mieux l'ouverture du M Hôtel, vous décidez de travailler avec le responsable de la restauration sur l'offre des petits déjeuners qui sera servie sous forme de buffet au World Café ainsi que sur la carte du room service.

Situation 1 :

1.1 À l'aide des annexes 1 et 2 identifier les attentes de la clientèle en matière d'offre petit déjeuner.

1.2 Proposer les produits à intégrer dans la formule buffet qui serait la plus adaptée à l'hôtel.

Situation 2 :

2.1 À l'aide de vos connaissances, des annexes et de vos recherches personnelles, énumérer les avantages et les inconvénients du service petit-déjeuner en chambre.

2.2 Indiquer les produits qui vont composer l'offre du petit déjeuner en chambre.

2.3 Présenter un schéma d'un plateau type d'un petit déjeuner en chambre.

Annexe 1 : Les attentes & le comportement des clients à l'hôtel – Source Cabinet Coach Omnium

Les petits déjeuners à l'hôtel :

88,5 % des clients ciblés, interviewés par Coach Omnium, **déclarent prendre systématiquement** (62,1 %) ou **parfois** (26,4 %) le petit déjeuner lorsqu'ils séjournent dans un hôtel. Cela correspond grosso modo à la moyenne des bons taux de captage (nombre de clients hébergés qui prennent le petit déjeuner dans l'établissement).

La clientèle d'affaires est légèrement plus nombreuse à petit déjeuner que la clientèle de loisirs, et les Français davantage que les étrangers. Ceux qui ne prennent pas le petit déjeuner (jamais, rarement et parfois) le justifient en premier par les **prix**.

Plus de 70 % (comme pour les prix des chambres) trouvent en effet qu'ils sont vendus à un **tarif trop élevé**. Soit par rapport à ce qu'il y est servi ou à la qualité de l'offre, soit par rapport à leur budget, soit encore parce qu'ils consomment peu. Le manque de temps est la seconde raison au désistement, surtout pour les voyageurs d'affaires (38,9 %). Enfin, les **horaires de service inadaptés** concernent presque 1 client rétif sur 5 : petits déjeuners pas servis assez tôt pour ceux qui doivent par exemple prendre un avion de bonne heure ou service arrêté trop tôt pour les lève-tard, durant les week-ends ou les vacances.

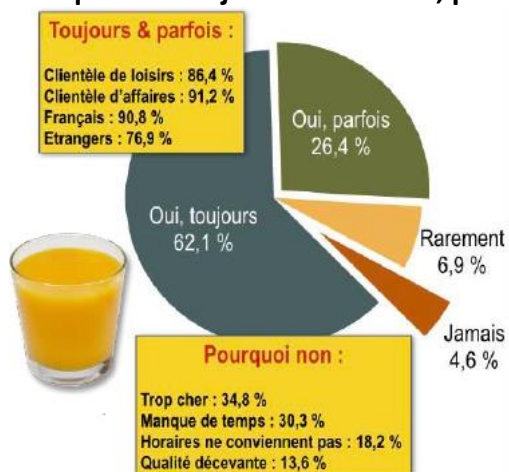
- **93,9 % préfèrent petit déjeuner en salle**, avec idéalement la proposition d'un buffet où se servir. 88,7 % adoptent volontiers cette formule.
- **6,1 % aiment mieux**, quand cela est possible, le prendre **en chambre**, pour se sentir plus tranquilles (80,2 % des motivations).

Le grand choix en produits variés et le côté « on se sert à volonté » sont ce qui motive le plus les clients pour le buffet. Cela n'est pas surprenant.

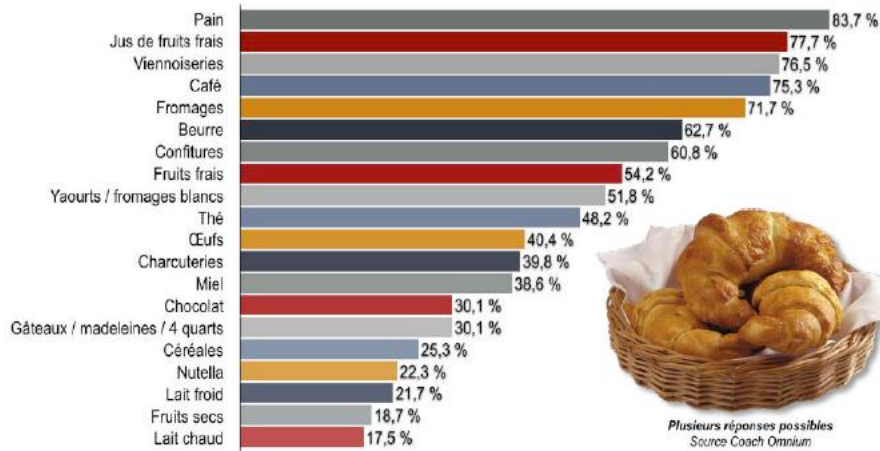
Les hôteliers devraient se laisser inspirer par le fait que proposer des produits que l'on ne consomme pas d'habitude chez soi, est un atout supplémentaire pour rendre les petits déjeuners d'hôtels plus attractifs.

Cela peut se retrouver dans les viennoiseries, les pains, les confitures, les charcuteries, les fromages et même les jus de fruits. Servir des spécialités régionales (brioches, gâteaux, pains, etc.) est un plus qui séduit / séduirait 83,8 % des clients.

Lorsque vous séjournez à l'hôtel, prenez-vous un petit déjeuner ?



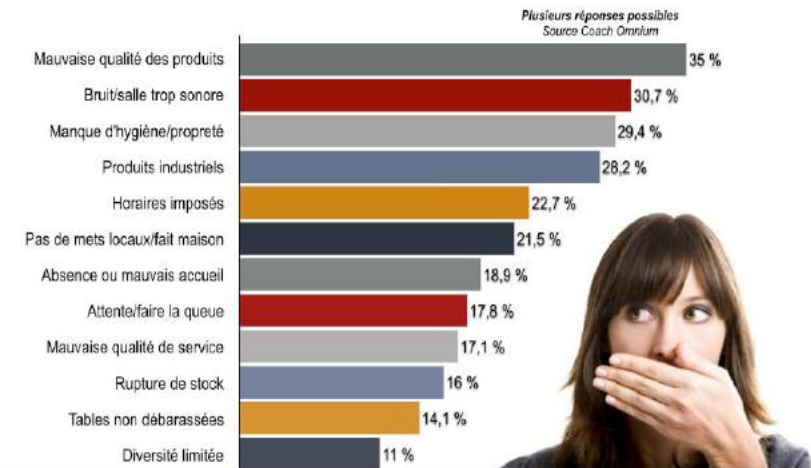
Si le buffet de l'hôtel propose les produits suivants, lesquels consommez-vous généralement ? (% de clients répondants)



Différences entre clientèles françaises et étrangères dans les attentes et la consommation de produits de petits déjeuners à l'hôtel

Plusieurs réponses possibles	Français	Etrangers
Fromage	68,1 %	82,3 %
Confiture	65,5 %	47,1 %
Yaourts	53,4 %	41,2 %
Œufs	34,5 %	55,9 %
Charcuterie	36,2 %	47,1 %
Miel	44,0 %	23,5 %
Chocolat (chaud / froid)	36,2 %	23,5 %
Céréales	21,6 %	41,2 %

Que détestez vous le plus dans la prestation petit déjeuner à l'hôtel



REV 1 - 23 février 2016

Tableau de classement catégorie : Hôtels de tourisme
source : arrêté du 27 janvier 2016



CRITERES DE CLASSEMENT		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Service de restauration, petit déjeuner, boissons									
Service petit déjeuner									
201	Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié	X	5	X	X	X	X	X	
Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner									
202	Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits	X A,U,O	5	X	X	X	X	X	Détail des gammes : boissons chaudes (café, chocolat, thé) obligatoire, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés, A.U.O. : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
203	Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le nombre de gammes minimum de produits	O	5	O	O	O	O	O	
204	Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique	X ou O A,U,O	3	O	O	O	X	X	A.U.O. : Justifier obligatoirement lors de l'inspection.
205	Petit-déjeuner servi en terrasse	O	2	O	O	O	O	O	
206	Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres	X ou O	4	O	O	O	X	X	
Restauration									
207	Présence d'un restaurant avec service du midi et/ou soir	X ou O	3	O	O	O	O	X / O	Obligatoire pour les établissements 5* de plus de 50 chambres. Le restaurant doit soit se situer dans l'établissement soit être contigu à l'immeuble principal.
208	Possibilité de plateau repas ou "en-CAS"	X ou O	3	O	O	O	X	X	La présence d'un room service valide ce critère.
209	Room Service 19 heures sur 24, les horaires doivent être affichés	X ou O ou NA VM	3	O	O	O	O	X ou NA VM	Obligatoire en catégorie 5* pour les hôtels de moins de 50 chambres. Pour la catégorie 5* ce critère passe en VM. Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.
210	Room Service 24 heures sur 24, les horaires doivent être affichés	X ou O VM	3	O	O	O	O	X ou O VM	Obligatoire en catégorie 5 étoiles à partir de 50 chambres. Pour la catégorie 5* ce critère passe en optionnel pour les hôtels de moins de 50 chambres. VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.
Service de boissons									
211	Présence d'un bar avec au minimum un service de boissons de catégorie 1	X ou O ou NA	2	O	O	X	X	NA	Un distributeur automatique payant ne valide pas le critère.
212	Présence d'un bar avec service de boissons de toutes catégories	X ou O	4	O	O	O	O	X	Obligatoire en catégorie 5* sous réserve de la législation régissant les licences IV. Affichage de la licence IV obligatoire.