

SYNTHÈSE TECHNOLOGIQUE

SYNTHÈSE

ORGANISATION D'UNE PRESTATION TRAITEUR PROFESSIONNEL



LE MÉTIER DE TRAITEUR PROFESSIONNEL

CARACTÉRISTIQUES :

- un ou des laboratoires spécifiques
- activité principale : traiteur
- activité secondaire : boutique
- prestations dans des lieux variés (particuliers, châteaux, salle de réception, prestations municipales, évènements sportifs...)
- production par projet : le client fait une demande spécifique

LOGIQUE COMMERCIALE :

- produire ce qui est vendu et non pas vendre ce qui est produit

PRESTATIONS ASSURÉES :

- lunches
- buffets
- buffets "dinatoires"
- banquets (mariage, de gala, cérémonies diverses...)
- cocktails

LOGIQUE COMMERCIALE DU TRAITEUR

ÉTAPES	RÔLE
Négociation	Il s'agit pour le client de savoir ce dont il a besoin (lieu, qualité, quantité, thème...).
Proposition	Proposition par le traiteur d'une prestation type correspondant aux choix du client. Aide à la décision grâce au catalogue des prestations, des produits, des prix.
Devis	Afin d'arrêter un prix pour la prestation : au forfait, au nombre de convives, au plat...
Arrhes	Versement d'une garantie au traiteur. Le pourcentage est décidé d'avance.
Confirmation à J - 8	Le client confirme sa commande par courrier.
Production	Les ouvriers produisent les éléments de la prestation ou exécutent les finitions (dans le cas d'une grande maison).
Réalisation de la prestation	Au jour J, réalisation de la prestation.
Retour du matériel	Retour du matériel appartenant au traiteur, aux autres prestataires de services (mobilier, platerie...) le cas échéant.
Facturation	Envoi de la facture au client correspondant à la production et non aux quantités effectivement servies.

LA FEUILLE DE FONCTION

FONCTION : Réservation provisoire ou définitive d'une prestation
SERVICE : commercial
FRÉQUENCE : pour chaque prestation
RESPONSABLE DE RÉDACTION : agent commercial, directeur des prestation...

FEUILLE DE FONCTION N° 000										
MODE DE RÉSERVATION <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Courrier <input type="checkbox"/> Fax	NATIONALITÉ <input type="checkbox"/> Française <input type="checkbox"/> Autre :	RÉSERVATION <input type="checkbox"/> Provisoire à confirmer <input type="checkbox"/> Définitive								
NOM CLIENT	ADRESSE CLIENT	CONFIRMATION <input type="checkbox"/> Le <input type="checkbox"/> Avant								
Prestation prévue le : ADRESSE PRESTATION	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">TYPE</td> <td style="width: 50%; border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Banquet</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Brunch</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Cocktail</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Lunch</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Buffet simple</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Buffet DIN.</td> </tr> </table>		TYPE		<input type="checkbox"/> Banquet	<input type="checkbox"/> Brunch	<input type="checkbox"/> Cocktail	<input type="checkbox"/> Lunch	<input type="checkbox"/> Buffet simple	<input type="checkbox"/> Buffet DIN.
TYPE										
<input type="checkbox"/> Banquet	<input type="checkbox"/> Brunch									
<input type="checkbox"/> Cocktail	<input type="checkbox"/> Lunch									
<input type="checkbox"/> Buffet simple	<input type="checkbox"/> Buffet DIN.									
PRESTATION COMMANDÉE <div style="text-align: center; font-style: italic; color: gray;"> Détail de la commande et quantité </div>		OPTIONS <div style="text-align: center; font-style: italic; color: gray;"> Changements et suppléments </div>								
Prix prestation : Prix options : Total devis :	DOSSIER N°	ANNULATION								
Réservation prise par : Date : Options expirant le :	Signature traiteur :	Signature client :								

QUEL DOCUMENT POUR QUELLE TACHE ?

OPERATIONS	DOCUMENTS OU ORGANISATION
Qu'elle prestation ?	Feuille de fonction
Nombre de convives ? Date ? Lieu ?	Feuille de fonction
Par où commencer ?	Logigramme
Qui fait quoi ?	Feuille de ventilation des taches
Qu'est-ce qui est fait ? et où ?	Grille hebdomadaire de production
Comment faire ? Techniques ?	Fiches techniques de fabrication et de cuisson
Quantités appliquées ?	Fiches techniques de fabrication et de cuisson
Quels sont les besoins annexes ?	Bon de réquisition aux tiers
Personnel extérieur ?	Fiche de mise à disposition de personnel
Quand assembler ?	Feuille de fonction
Transport ?	Feuille de route
Comment rethermiser ? assembler ?	Fiche de remise en température
Retours ? gestion du matériel...	Bon de retour

LOGIGRAMME DE PRODUCTION

LOGIGRAMME DE PRODUCTION ET DE DISTRIBUTION D'UNE PRESTATION	
ÉTAPE	LIEU - SERVICE
Réservation confirmée d'une prestation. Informations nécessaires données au chef de production pour la ventilation des tâches.	Entreprise, Service commercial => Service de production
Répartition des tâches	Entreprise, Service production
Commandes des produits et marchandises	Entreprise, Service production, service achat
Ventilation du travail par secteur	Entreprise, Service production, laboratoires spécifiques
Réception et contrôle marchandises Stockages	Entreprise, Service production, économat, ventilation dans les laboratoires.
Productions préliminaires Refroidissement Stockage	Entreprise, Service production, laboratoires spécifiques
Assemblages, décors Finitions	Entreprise, Service production, laboratoires spécifiques Entreprise, Laboratoire de décor et présentation
Cuissons	Entreprise, Service production, cuisine chaude, cuisine sous-vide
Refroidissements	Entreprise, Service production, laboratoires spécifiques et sous-vide
TRANSFERT DANS LE TEMPS	
Conditionnement	Entreprise, Laboratoire sous-vide
TRANSFERT DANS L'ESPACE	
Transport	Service transport
Livraison	Lieu de la prestation, cuisine satellite
Contrôle de livraison	Lieu de la prestation, cuisine satellite
Re thermisation	Lieu de la prestation, cuisine satellite
Redressage et présentation	Lieu de la prestation, cuisine satellite
Distribution	Lieu de la prestation, salle de réception
Consommation	Lieu de la prestation, salle de réception
Retours marchandises, matériel	Lieu de la prestation => Entreprise
Contrôle des retours	Entreprise
Facturation	Entreprise, service comptabilité