



Ils servent dans trois types d'établissements différents : au sein d'un room service, dans un Hippopotamus et chez un étoilé. Trois profils et trois styles différents, mais une même vocation : "faire plaisir aux clients".

Propos recueillis par Anne Eveillard

## Service en salle : paroles de professionnels



**Antoine Guibouret**  
George V,  
Paris (VIII<sup>e</sup>)

“ Je fais tout pour surprendre les clients ”

“J’ai toujours eu un contact facile avec les autres.” Et pour cause : ses parents ont travaillé pour le Club Med et dans l’hôtellerie. Antoine Guibouret était donc d’emblée à bonne école : “Lorsque je vivais chez mes parents, le relationnel, c’était mon quotidien.” Un bac ES en poche, il intègre le lycée hôtelier d’Illkirch-Graffenstaden (67) pour une année de mise à niveau, suivie d’un BTS ciblé sur la gestion et le marketing. Puis, il part une année

au Mexique, “pour perfectionner [s]on espagnol”. Là, il signe un contrat de travail, accepte un poste au garde-manger d’un restaurant gastronomique, travaille six jours sur sept, avec plus de deux heures de route pour se rendre sur son lieu de travail, matin et soir. À son retour en France, une opportunité le conduit au George V, à Paris, où il entre comme demi-chef de rang. D’abord à la galerie du palace, il a ensuite supervisé le room service et aujourd’hui, à 30 ans, il en est le directeur-adjoint. “Mon travail n’a rien de monotone : j’accueille les clients importants, j’assure des entretiens d’embauche, je prévois l’arrivée de groupes dans l’hôtel, je veille à ce que les clients chinois aient du thé noir et les japonais, du thé vert...” Son leitmotiv : “surprendre les clients”. Sa devise : “le plaisir de faire plaisir”. Pour cela, Antoine Guibouret ne compte pas ses heures : “Je travaille parfois

jusqu’à douze heures par jour. Je viens aussi alors que je suis en congé, si cela est nécessaire.” Ce qui laisse certaines jeunes recrues un brin perplexes : “Je leur apprend à ne pas se plaindre”, explique-t-il.



**Laetitia Mahé**

Hippopotamus,  
Paris (XVII<sup>e</sup>)

“ Plus on sert, plus on prend plaisir à le faire ”

La restauration, c’est un hasard. Ou plutôt un concours de circonstances. Laetitia Mahé rate son bac communication, débute un BTS profession immobilière. Nouvel abandon. “Je suis repartie à La Réunion, dont je suis originaire, et, cette fois, j’ai eu mon bac.” La jeune femme enchaîne avec un travail au service communication de sa ville natale. Puis, retour à Paris. Le déclic se fait lorsqu’elle dépose son C.V. dans le restaurant Hippopotamus de l’avenue de Wagram. “On recrutait alors pour une ouverture à La Défense.” Là, son aisance, son goût pour le contact avec les autres font la différence et elle est embauchée au restaurant de l’avenue de Wagram. Elle a ainsi rejoint une équipe de 84 personnes. Mais cela ne l’a pas effrayée, au contraire. “Je me suis intégrée facilement.” D’abord au bar et à l’accueil, puis en salle. “Aujourd’hui, je conseille les

### L'ANALYSE DE BRUNO DE MONTE, DIRECTEUR DE FERRANDI : DEUX COURANTS S'OPPOSENT SUR LA FAÇON DE REVALORISER LES MÉTIERS DE LA SALLE

“C’est un fait : les métiers de la salle attirent moins que la cuisine. Il y a donc des choses à inventer pour les valoriser et les rendre plus attractifs”, constate Bruno de Monte. Le directeur de Ferrandi, l’École française de gastronomie à Paris, évoque ainsi deux courants dont, selon lui, “il faut explorer les pistes” : “En premier lieu, nous avons le courant de ceux qui souhaitent remettre à l’ordre du jour des techniques comme le flambage ou le découpage, afin de redonner ses lettres de

noblesse à la salle. Face à eux, d’autres répondent qu’il faut, au contraire, aller de l’avant : si ces techniques ne sont plus utilisées en salle, c’est parce qu’elles ne correspondent plus aux envies du consommateur. Ces derniers préconisent plutôt la revalorisation du relationnel, de l’empathie, du sens commercial et psychologique. Reste à savoir comment faire passer ce message à des jeunes qui sortent de la classe de 3<sup>e</sup> et qui n’ont pas forcément la maturité requise.”



*clients notamment sur les menus, les nouveaux plats, les produits.* Certes, au début, elle avait un peu le trac. Mais elle en est convaincue ; *“Plus on sert, plus on prend plaisir à le faire.”* Hôtesse de table - l'équivalent de chef de rang -, elle a été formée sur le tas, *“par un parrain”* : *“Pendant deux semaines, j'ai été le double d'un serveur et nous intervertissions nos rôles.”* Aujourd'hui, elle aimerait être 'marraine' à son tour : *“transmettre, cela me plairait beaucoup”*. Transmettre son expérience, à commencer par savoir sourire, accueillir et tenir le rythme de 40 à 80 clients à satisfaire chaque jour, dans un établissement qui sert quelque 800 repas quotidiens.



## Mathieu Clément

Le Laurent,  
Paris (VIII<sup>e</sup>)

“ Le travail en salle a tout d'une chorégraphie ”

*“Ma famille travaille dans la restauration.”* Rejoindre la profession était une évidence pour Mathieu Clément. Dès l'âge de 15 ans, ce fan de plats créoles - *“c'est ma spécialité”* - servait déjà en salle, pour aider son père. *“J'ai toujours aimé le contact*

*avec les clients.”* Aujourd'hui en alternance au restaurant Laurent, à Paris, il explique s'être présenté *“spontanément”*, avec son C.V. Motivé, il a su convaincre et décrocher un poste de commis de salle au sein du restaurant étoilé de l'avenue Gabriel. *“J'apporte tout l'approvisionnement pour le bon déroulement du service, explique-t-il. J'apprends beaucoup. Aussi bien en termes de techniques, de gestes que de comportements.”* Quant au travail en salle, il le compare à *“une chorégraphie”*. Ce qui le change d'une précédente expérience dans une grande brasserie de La Défense (92), *“où l'on nous apprendait avant tout à aller vite, à raison de 300 couverts par jour. Ici, au Laurent, c'est la rigueur qui prime”*.



Retrouvez les témoignages des professionnels en vidéo en tapant le mot-clé RTR021950 sur le moteur de recherche de [www.lhotellerie-restauration.fr](http://www.lhotellerie-restauration.fr) ou avec le QR code ci-contre