



CHECKLIST / ROOM SERVICE

📞 PRISE DE COMMANDE

- décrocher avant la 3e sonnerie
- Accueil professionnel : « Bonjour ou bonsoir, room service, [Nom] à l'appareil »
- Écouter complètement, saisir la commande entière, nourriture, boissons, condiments
- Confirmer le numéro de chambre, le nom du client et le nombre de couverts
- Préciser les températures de cuisson, clarifier les articles ambigus
- Identifier allergies et régimes spéciaux, signaler à la cuisine
- Proposer un upsell adapté : entrée, vin, dessert
- Répéter la commande complète pour confirmation, annoncer le délai de livraison

🕒 STANDARDS DE LIVRAISON

- Petit déjeuner continental : 20 à 25 minutes
- Petit déjeuner complet : 25 à 30 minutes
- Déjeuner : 30 à 35 minutes
- Dîner : 35 à 45 minutes
- Boissons uniquement : 15 à 20 minutes
- Commande VIP : traitement prioritaire

🍽️ MISE EN PLACE PLATEAU OU CHARIOT

- Plateau ou chariot propre, surface désinfectée
- Nappe ou nappe de plateau repassée, centrée
- Serviette pliée et positionnée correctement
- Argenterie polie et alignée, verrerie polie et droite
- Assiettes avec cloches pour les articles chauds, articles froids correctement réfrigérés
- Sel, poivre, condiments pleins et propres, sucre et lait si applicable
- Carafe thermique pour café ou thé, vin dans le seau à glace si commandé
- Soliflore avec fleur fraîche, présentoir d'addition avec stylo fonctionnel
- Plateau équilibré et stable, frein du chariot opérationnel

🚪 APPROCHE ET ENTRÉE

- Marcher à une allure professionnelle, plateau ou chariot maîtrisé et silencieux
- Vérifier la commande une dernière fois
- Frapper trois coups, annoncer « Room service »
- Attendre la réponse, frapper à nouveau si pas de réponse
- Appeler la chambre depuis le téléphone de l'hôtel si toujours pas de réponse
- Ne jamais entrer sans permission

🛏️ INSTALLATION EN CHAMBRE

- Saluer le client par son nom si connu
- Demander l'emplacement préféré pour l'installation
- Poser le plateau ou le chariot sur la surface désignée
- Retirer les cloches et identifier brièvement chaque article
- Indiquer les condiments et accompagnements
- Proposer de servir les boissons, ouvrir le vin si commandé
- Verrouiller les roues du chariot et serrer le frein

🇫🇷 ADDITION, DÉPART ET DÉBARRASSAGE

- Présenter l'addition discrètement avec un stylo fonctionnel
- Proposer les modes de paiement : mise sur la chambre, carte, espèces
- Recueillir la signature, confirmer la satisfaction
- Informer le client du ramassage du plateau ou du chariot
- Sortir en reculant vers la porte, fermer silencieusement
- Débarrassage sur appel client ou selon la convention, désinfecter le matériel