

HÔTELLERIE – RESTAURATION

7 conseils pour maîtriser la haute saison

Conseils et checklists pour organiser
sereinement les fêtes de fin d'année
en hôtellerie-restauration

Hôtels, restaurants, groupes,
établissements indépendants



Introduction

En hôtellerie / Restauration, la période de Noël est une période critique : forte affluence, équipes souvent réduites, turnover élevé et stress accru.

Avec ce mini guide, Badakan vous propose des conseils pratiques, des checklists et des outils simples pour les managers et RH :

- Anticiper vos plannings et besoins en personnel
- Motiver et fidéliser vos équipes
- Prévenir le stress et préserver le bien-être des collaborateurs

L'objectif ? Passer les fêtes sereinement tout en maintenant performance et esprit d'équipe.



1.

Planification des équipes : organiser tôt et limiter les risques

Anticipez vos besoins

- Lancez la construction du planning entre le **1er et le 5 décembre**.
- Listez dès le départ :
 - ✓ **Congés validés**
 - ✓ **Jours fériés et soirées “pic de fréquentation”** (24, 25, 31 décembre, 1er janvier)
 - ✓ **Postes clés à sécuriser** : chef de rang, chef de partie, réceptionniste, plonge, bar.

Équilibrer la charge de travail

- **Mixez systématiquement junior + senior** sur les mêmes shifts (ex : un commis en ouverture + un chef de partie confirmé, un serveur débutant + un chef de rang.)
- **Fixez une limite interne** : pas plus de 8-9 heures consécutives / pas plus de 2 doubles par semaine.



Checklist – Planning Noël

- ✓ **Absences et jours fériés** répertoriés
- ✓ **Postes critiques identifiés** (ex : “bar = 2 personnes obligatoires”)
- ✓ **Répartition équilibrée par équipe** (ouverture / coupure / fermeture)
- ✓ **Plan B en cas d'absence** (intérim, extras, polyvalents)
- ✓ **Validation écrite avec chaque manager** (mail + affichage)

2.

Recrutement saisonnier et renforts efficacité et rapidité

Préparer le recrutement express

- **Identifiez les besoins spécifiques** : serveurs, réceptionnistes, personnel de cuisine.
- **Ciblez des profils opérationnels immédiatement** : extras réguliers, anciens saisonniers, étudiants déjà formés.
- **Priorisez les certifications utiles** : HACCP, expérience en service à l'assiette, encaissement.



Le + Badakan

Le module Création de missions

Publiez votre mission en un instant et prévenez tout votre pool d'extras en un clic. Simple, rapide et efficace.

Intégrer rapidement

- **Fournissez un kit d'accueil prêt à l'emploi** :
 - Horaires, codes d'accès, procédures d'ouverture/fermeture
 - Uniforme (ou check des tailles)
 - Responsable référent + numéro de téléphone
- **Préparez une formation express de 2 à 4 heures + observation sur un service**

Fidéliser vos équipes

- **Valorisez les renforts dès leurs premiers shifts** : un mot sur la qualité du service, un feedback précis ("bonne gestion des tables 12/14", "excellent relationnel client") crée immédiatement de l'engagement.
- **Offrez des gestes simples mais concrets** : prime ponctuelle, repas offert, proposition d'horaires choisis, participation aux événements internes.
- **Maintenez un suivi personnalisé** : un point de 5 minutes en fin de service pour évaluer la journée, clarifier les attentes et lever les blocages éventuels.

3.

Motivation & engagement

Maintenir l'énergie au quotidien

Reconnaissance

Préparez des attentions concrètes :

- Cartes personnalisées signées direction + manager
- Gift cards (cinéma, cafés), chocolats, bons de repos
- Petites primes "soirée critique réussie"

Renforcer l'esprit d'équipe

Organisez des micro-moments internes :

- Goûter d'équipe entre deux services
- "Challenge Noël" : meilleur upsell, meilleur taux d'avis positifs, meilleure tenue de poste
- Tirage au sort d'un cadeau symbolique (ex : panier gourmand)

Communication positive

Chaque manager réalise un brief de 5 minutes avant chaque service avec :

- Objectifs du shift
- Particularités attendues (groupes, menu spécial, pic à 21h)
- Messages de félicitations du service précédent



NOTRE CONSEIL

N'oubliez jamais de remercier vos équipes : un "merci", un sourire, un ton bienveillant et une attitude sympathique sont des leviers de motivation puissants, surtout en période de tension. Une ambiance positive réduit clairement le turnover et améliore la performance collective.

4.

Bien-être & prévention du stress

Limiter la casse pendant la haute affluence

Actions concrètes

- **Imposer une pause de 10 minutes toutes les 3 heures**, même en coupure.
- Vérifier quotidiennement que chacun a :
 - mangé
 - bu de l'eau
 - eu sa pause
- **Anticiper les conflits fréquents** : mauvaise répartition des tables, surcharge en cuisine, tensions en fermeture → Effectuez un débrief court et factuel.

5 conseils anti-stress



Micro-pauses & grands respirations



Tâches réparties
clairement dès le briefing



Félicitations quotidiennes
1 feedback positif par personne



Communication ouverte
écouter les signaux
d'alerte



Rituel de fin de service
tisane, musique,
décompression de 10 min

5.

Signes d'alerte

Détecter un collaborateur en difficulté

Signes d'alertes	Réaction du manager
Signes physiques : Respiration rapide, gestes brusques, yeux fuyants ou très fatigués, tremblements légers au moment d'encaisser ou porter des plateaux, oublis répétés (plateaux, commandes, consignes)	✓ Proposer une micro-pause immédiate : <i>"Va prendre 2 minutes d'air, je couvre ton poste."</i> ✓ Décharger temporairement : enlever 1 ou 2 tables, retirer une tâche complexe, alléger une ligne de production.
Signes émotionnels : Irritabilité inhabituelle, réponses sèches, silence ou isolement pendant le service, montée de frustration rapide, sourire forcé ou absence totale d'émotions	✓ Approche rapide et calme : <i>"Tu veux souffler 1 minute ? Je peux t'aider sur quel point ?"</i> ✓ Ne jamais reprendre devant les clients → attendre un moment calme. ✓ Valoriser une action réussie pour rééquilibrer son moral.
Signes comportementaux : Pas de prise d'initiative, ralentissement de la cadence sans explication, difficulté à suivre le rythme du service, refus inhabituel d'aide ou demande excessive d'aide, confusions fréquentes sur les commandes ou les priorités.	✓ Reclarifier les rôles : <i>"Tu t'occupes uniquement du passe / uniquement des boissons pour les 20 prochaines minutes."</i> ✓ Simplifier son périmètre pour le recentrer.



6.

Communication interne

Eviter les malentendus

Transparence

- Envoyez le planning final au moins **10 jours** avant Noël.
- Signalez tout changement avec un message unique et centralisé

Exemple de message interne

« Bonjour à tous, Les plannings définitifs pour la période des fêtes sont désormais disponibles. Nous vous remercions pour votre engagement et votre implication pendant cette période particulièrement intense.

*Si vous identifiez un conflit ou une contrainte, merci de prévenir votre manager avant vendredi afin que nous puissions trouver ensemble une solution.
Nous comptons sur la solidarité et l'esprit d'équipe de chacun pour assurer un service fluide et de qualité.»*



NOTRE CONSEIL

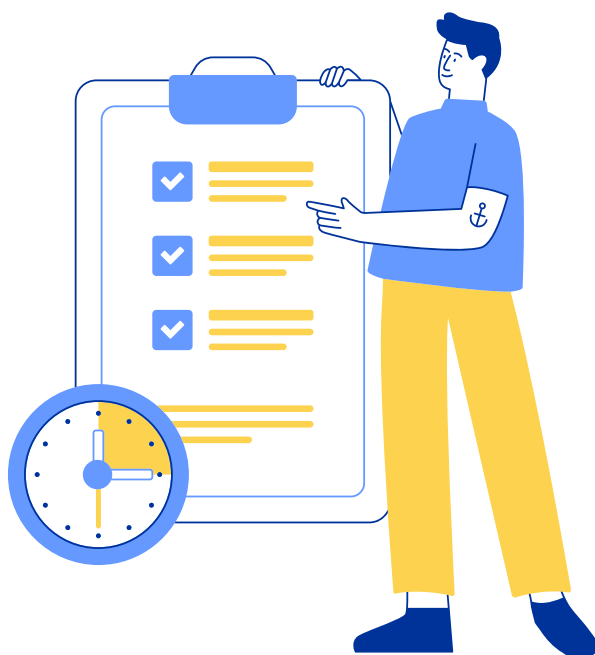
- Multiplier les points d'information : affichage sur site, back office + groupe interne + email.
- Encourager les retours rapides : "toute question = réponse sous 24h".

7.

Check list

Manager prêt pour Noël

Action	Deadline	Responsable
Plannings finalisés	1ère semaine de décembre	RH + Manager
Postes critiques & renforts identifiés	Début décembre	RH + Manager
Recrutement intérim / saisonniers bouclé	Mi Décembre	RH + Manager d'établissement
Animation interne planifiée	Mi décembre	Manager d'équipe / établissement
Vérification pauses / bien-être	Pendant les fêtes	Manager d'équipe / établissement
Feedback + remerciements formalisés	Semaine du 2 janvier	RH / DRH

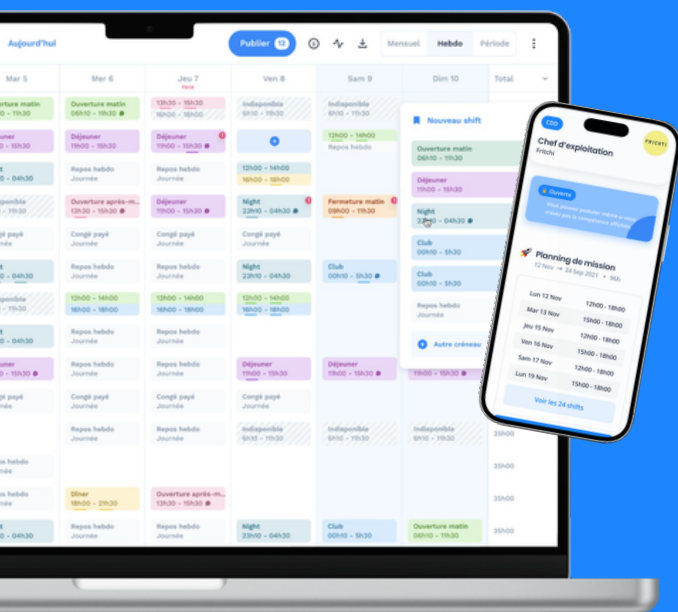




Vous souhaitez améliorer la gestion de vos équipes terrain?

Avec Badakan, optimisez votre organisation, fluidifiez la communication avec vos équipes et gagnez en efficacité au quotidien.

Je souhaite être rappelé(e)



Dans un contexte où les DRH et managers doivent concilier attractivité, fidélisation et performance opérationnelle, simplifier la gestion des équipes terrain devient essentiel.

Notre logiciel vous permet de répondre aux attentes de vos collaborateurs tout en fluidifiant vos process : plannings maîtrisés, communication facilitée, conformité assurée et gain de temps au quotidien.

Badakan, l'art de gérer vos équipes du service à l'assiette : **FAISONS LE POINT ENSEMBLE !**

Pour en savoir plus :

www.badakan.com

