

## N°15. La restauration en hôtellerie de plein air

Si votre camping offre un espace bar/snacking ou un restaurant traditionnel, quelques règles simples sont à respecter pour satisfaire les exigences de la marque Qualité Tourisme... et surtout, vos clients ! Tour de table des bonnes pratiques...

### L'espace bar - petite restauration - snacking

#### A — La salle de bar - petite restauration - snacking

La salle doit être accueillante pour que le client s'y sente bien (température et éclairage adaptés, pas de nuisances sonores ou olfactives, décoration harmonieuse, revêtements et mobilier propres). Si vous avez un bar, le comptoir et l'arrière du bar doivent être propres, en bon état, et ordonnés. Cela rassure et donne une bonne image de votre établissement ! Quant à la terrasse, elle est bien aménagée (possibilité de circuler, mobilier propre et confortable, parasols...).

#### B — L'offre du bar - petite restauration

Vous devez présenter une carte de bar-restaurant soignée et attractive (en plus de l'affichage réglementaire des tarifs). Elle doit permettre au client de connaître tous les produits proposés et lui donner envie de consommer !



***Pensez à traduire votre carte de bar-restaurant dans au moins une langue étrangère !***

#### C — Le service du client au bar - petite restauration

Un accueil cordial et une prise en charge rapide et professionnelle sont essentiels. La vaisselle doit être propre, les verres doivent être adaptés à la boisson servie (soda, bière, jus de fruits...). Pensez à servir les boissons à bonne température (glaçons quand nécessaire).



*La marque exige que les boissons, alcoolisées ou pas, soient servies avec des amuse-bouches (toutes sortes d'accompagnement sont possibles, la présence de cacahuètes valide le critère).*

#### D — Les toilettes

Les toilettes doivent être propres et bien équipées. Au minimum, un lave-main, du savon et un sèche-main doivent être disponibles.

**Rappel :** les toilettes du bar / restaurant peuvent être les sanitaires du camping si ceux-ci sont éloignés de moins de 30 m du bar / restaurant.



# La restauration traditionnelle

## A— L'extérieur

A l'extérieur, les horaires d'ouverture du restaurant ainsi que la carte des plats doivent être affichés. Vous pouvez également ajouter les moyens de paiement acceptés.

## B — La salle de restauration et la mise en place de la table

La salle de restaurant doit être accueillante (température et éclairage adaptés, pas de nuisances sonores ou olfactives, décoration harmonieuse, revêtements et mobilier propres). Pensez à soigner l'aménagement de la salle pour le confort du client (assises confortables, largeur des tables adaptée au nombre de convives présents, circulation aisée, intimité de chacune des tables préservée...). Si existant, le fond musical doit rester discret.

## C — L'accueil du client

Un accueil cordial et une prise en charge rapide sont essentiels. Si une réservation a été effectuée, elle doit être vérifiée avec le client. La remise des cartes est effectuée en moins de 5 minutes sauf affluence exceptionnelle. La remise des cartes s'accompagne d'un mot présentant les plats du jour, les spécialités... Les plats en rupture sont annoncés spontanément, ainsi que les solutions alternatives. Soyez réactifs par rapport aux clientèles familiales, en situation de handicap etc.



***Le personnel doit pouvoir assurer la prise en charge des clients dans au moins une langue étrangère.***

## D— Les cartes et menus

Les cartes, les menus et les ardoises doivent être soignés. Pensez à rendre visible l'origine de la viande à l'intérieur du restaurant. Mettez en avant les spécialités maison et/ou élaborées à base de produits locaux.



***Pensez à traduire votre carte de restaurant dans au moins une langue étrangère !***

## E— Les services du client

Il est important d'avoir une prise de commande rapide et complète. Le serveur doit être en mesure de conseiller le client (choix du vin, du plat, produits locaux...). L'attitude de l'ensemble du personnel doit être professionnelle. Le serveur souhaite un bon appétit ou une bonne dégustation au client, s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant le repas. L'attente entre les plats doit être gérée.

**Rappel :** la marque demande au moins une personne qualifiée en cuisine (CAP cuisine, BEP option cuisine, titre de maître restaurateur, ou une expérience d'au moins 3 ans) ; et au moins une personne qualifiée en salle (CAP restaurant, diplôme équivalent, ou une expérience d'au moins trois ans).



## F — Les plats

Une présentation appétissante des plats ainsi que quantités bien proportionnées sont indispensables. Les plats ainsi que les boissons chaudes doivent être servis à la bonne température et doivent être savoureux. Attention, la marque demande à ce que le café soit servi avec un accompagnement (petit chocolat, biscuit...).

## G — Les toilettes

Les toilettes doivent être propres et bien équipées. Au minimum, un lave-main, du savon et un sèche-main doivent être disponibles.

**Rappel :** les toilettes du bar/restaurant peuvent être les sanitaires du camping si ceux-ci sont éloignés de moins de 30 m du bar/restaurant.

## H — Au moment du départ...

Le client est remercié pour son paiement, et salué au moment de son départ du restaurant.

*Ces conseils sont issus du cahier des charges pour l'obtention de la Marque Qualité Tourisme, sur l'espace Intranet de la FDHPA 17 ou l'espace pro de Charentes Tourisme.*

# Vos contacts

## Charentes Tourisme

**Emmanuel BECK : 05 46 31 76 40 / 06 30 66 16 25 - e.beck@charentestourisme.com**

85, boulevard de la République - 17076 LA ROCHELLE Cedex 9

[www.charentestourisme.com](http://www.charentestourisme.com)

## Fédération de l'Hôtellerie de Plein Air

**05 46 88 06 73 - contact@fdhpa17.fr**

139, rue Thiers - 17300 ROCHEFORT

[www.campings-atlantique.com/fdhpa-17](http://www.campings-atlantique.com/fdhpa-17)