

Concours « Ô SERVICE des talents de demain »

**~ Maître d'hôtel 2.0 & l'Intelligence Artificielle ~  
Anticiper – Innover – Interagir**

Saison 2018

## **1) Commentaire de la citation de Steve Jobs**

*« Vous ne pouvez pas demander aux clients ce qu'ils veulent et ensuite essayer de le leur donner. Au moment où vous l'aurez créé, ils voudront autre chose. »*

Dans un restaurant, le rôle du maître d'hôtel est d'accompagner le client de son arrivée jusqu'à son départ, et de répondre le plus précisément possible à ses besoins. Il doit également veiller au bon déroulement du service et garantir son excellence.

Par cette citation, Steve Jobs veut dire que pour une entreprise, il n'est pas possible de s'informer de ce que veulent les clients dans un premier temps, puis de chercher comment leur donner ce qu'ils souhaitent, car leurs envies, leurs besoins auront changé entre ces deux temps. L'entreprise qui suit cette méthode ne parviendra jamais à répondre aux besoins de ses clients au moment où ils se manifestent. En effet, les besoins des Hommes, quels qu'ils soient, sont en constante évolution, surtout de nos jours avec toutes les technologies de l'information et de la communication. C'est pourquoi, si l'on demande à un client ce qu'il veut et que l'on essaye de le lui donner, nous aurons toujours un temps de retard sur ses envies et ses besoins.

Le maître d'hôtel est le membre de la brigade de restaurant le plus concerné par cette citation de Steve Jobs, puisque son rôle tout au long du service est d'essayer d'anticiper les différents besoins des différents clients, dans le but de pouvoir y répondre à l'instant précis où eux identifieront ce ou ces besoins. Il n'y aura donc pas d'attente entre le moment de l'identification du besoin et le moment de réponse à ce besoin, ce qui empêchera le client d'avoir un temps de réflexion et d'identifier un nouveau besoin. Ainsi, tout au long du service, le maître d'hôtel pourra répondre à un maximum de besoins et garantir l'excellence de l'expérience du client.

De plus, l'anticipation du besoin est un mécanisme très complexe. D'un côté on retrouvera des besoins plutôt simples à anticiper. Par exemple, lorsqu'il aperçoit un verre vide, le maître d'hôtel peut facilement anticiper le fait que le client voudra se resservir, et intervenir avant même que le client n'ait identifié le besoin de boire. De même que par un jour de pluie, le maître d'hôtel va automatiquement offrir un parapluie à un client qui sort pour fumer une cigarette, avant que celui ne se rende compte qu'il pleut et qu'il va avoir besoin de s'abriter. Dans ces situations, le maître d'hôtel ne peut pas attendre une demande du client, car il sera d'autant plus exigeant et critique. Cependant, d'autres besoins sont parfois plus difficiles à anticiper, comme par exemple ceux qui nécessitent des changements d'organisation, ainsi que les demandes inhabituelles. C'est là qu'interviennent les fichiers « Cardex » présents dans de nombreux établissements, que le maître d'hôtel doit compléter soigneusement à chaque visite d'un client, afin de se souvenir des éventuelles demandes particulières et de pouvoir anticiper toujours mieux ses besoins au fil de ses visites.

## **2) Analyse des documents annexes**

**a. En quoi l'intelligence artificielle et les nouveaux outils mis à la disposition de la clientèle pourraient-ils modifier « l'expérience client » en restaurant gastronomique ?**

« L'expérience client » se définit comme l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou d'un service. Elle comprend de nombreux facteurs tels que la publicité, l'ambiance du point de vente ou du lieu de consommation du service, la relation avec les vendeurs... Dans un restaurant, ces facteurs sont par exemple l'ambiance et la décoration de la salle, l'ambiance entre les membres de la brigade, ou encore la relation entre le client et les membres de la brigade. Le concept de l'intelligence artificielle est d'élaborer des programmes informatiques capables d'effectuer des tâches accomplies par des humains, et demandant un apprentissage, une organisation de la mémoire et un raisonnement. Elle se développe aujourd'hui dans plusieurs domaines tels que la vision artificielle et la robotique. Elle cherche notamment à représenter des connaissances, mettre en œuvre des raisonnements, et à comprendre, traduire ou produire un langage. Il existe aujourd'hui des robots capables de parler, d'analyser des images et de raisonner.

Nous pouvons imaginer que d'ici quelques années, l'intelligence artificielle aura complètement révolutionné l'expérience client dans les restaurants gastronomiques. Elle pourrait apparaître sous de nombreuses formes, que ce soit avant, pendant, ou après la venue du client au restaurant. L'intelligence artificielle agirait ainsi sur la façon dont les clients recherchent des restaurants, et dont ils les sélectionnent. Elle pourrait aussi intervenir au cours du repas afin de veiller à son bon déroulement et d'approcher la perfection. Par la suite, l'intelligence artificielle pourrait se manifester en envoyant automatiquement des offres aux clients actuels lorsque ceux-ci sont à la recherche de restaurants sur leur smartphone ou leur ordinateur. Voici quelques exemples dans lesquels nous pouvons imaginer l'intervention de l'intelligence artificielle :

- Afin de modifier l'expérience client avant qu'il vienne au restaurant, nous pourrions imaginer une sorte d'application pour smartphone, un nouvel « assistant » qui, sur simple demande de l'utilisateur, serait capable de trouver le ou les restaurants pouvant répondre à cette demande. L'application pourrait analyser toutes les cartes des restaurants trouvées sur internet, ainsi que le trajet entre la position de l'utilisateur et les restaurants. Prenons un exemple, l'utilisateur demande : « Trouve moi un restaurant qui sert des Saint Jacques et du Chevreuil, à moins de 25 minutes de route ». Aussitôt, l'application dresse la liste de tous les restaurants dont la carte comporte les produits « Saint Jacques » et « Chevreuil », et qui se situe à moins de 25 minutes en voiture de la position de cette personne. De plus, pour faciliter les recherches des clients potentiels, l'application présenterait instantanément les coordonnées du restaurant, quelques photos pertinentes, les tarifs pratiqués, et les disponibilités. Dans le cas d'une recherche avec une précision sur la date souhaitée, l'application ne sélectionnerait que les restaurants ouverts à cette date et avec des tables disponibles.

- Nous pouvons également imaginer une autre application dans laquelle l'utilisateur enregistre ses goûts, ses allergies, et son régime alimentaire. A chaque fois qu'il recherche un restaurant, il mentionne son budget et ses envies. Après analyse de ces différents facteurs et des cartes des restaurants trouvées en ligne, l'application recommande un ou plusieurs restaurants à cet utilisateur. De même que pour l'application précédente, on retrouverait toutes les informations utiles concernant le ou les restaurants.

- Dès son arrivée au restaurant, le client apprécie d'être accueilli par une personne souriante et professionnelle, il ne me semble donc pas judicieux de remplacer cette phase d'accueil par un robot. Cependant, elle pourrait être améliorée : un robot pourrait être à

l'entrée pour récupérer les vestiaires des clients, aller les déposer et les ranger dans un local prévu à cet effet. Le client aurait juste à donner son nom au robot afin qu'il identifie le numéro de sa table et ensuite l'endroit où le poser dans le local. En fin de repas, il suffirait également au client de donner son nom au robot afin que ce dernier retrouve et rapporte le vestiaire de ce client, ou des clients de cette table. De plus, pour éviter tout risque de vol qui mettrait en cause la responsabilité du restaurateur, seul le robot et une autre personne (le maître d'hôtel par exemple) pourraient accéder au local de vestiaire grâce à un badge.

- Ensuite, afin d'améliorer l'expérience client au cours de son repas, nous pourrions imaginer la présence de nombreuses caméras (mais très discrètes) reliées à un ordinateur, qui serait capable de détecter tous les moindres détails à corriger dans la salle de restaurant au cours du service. Par exemple, l'ordinateur pourrait distinguer une serviette qui tombe, des verres ou une carafe vide, un plat terminé, ou encore un manque de pain. Aussitôt, il enverrait un signal aux membres de la brigade (par le biais d'une montre connectée par exemple) pour qu'ils puissent remédier au problème dans le plus bref délai et ainsi garantir l'excellence du service et de l'expérience du client.

- Par ailleurs, toujours dans le but d'améliorer l'expérience client au cours de son repas, nous pourrions imaginer la présence de robots dans le restaurant qui détecteraient l'attente des clients et iraient ainsi discuter avec eux afin de les faire patienter entre les plats. Chacun de ces robots seraient différents afin de varier les discussions et les opinions, permettant ainsi aux clients réguliers de ne pas se lasser des conversations. Les robots seraient également connectés à un site internet d'actualités locales, nationales et internationales afin d'actualiser automatiquement les sujets de conversation. Cela permettrait aux clients de réduire leur impression d'attente et apporterait un côté amusant à leur repas. Ils seraient ainsi d'autant plus satisfaits.

- De plus, les clients peuvent parfois trouver le temps long entre deux plats, surtout dans un restaurant gastronomique, où la préparation et le dressage demande du temps. Il pourrait donc être intéressant de créer des tables interactives et intelligentes. Les clients pourraient ainsi trouver des renseignements concernant la carte, le restaurant bien les produits utilisés par exemple. Ils pourraient également visualiser l'acheminement de la création du plat qu'ils attendent, soit par un mini-film réalisé avec un plat témoin, soit directement grâce à une caméra en cuisine qui suit les différentes étapes de l'élaboration de l'assiette jusqu'à son envoi en salle.

- Enfin, il ne faut pas oublier que l'expérience client continue après l'achat. Nous pourrions donc créer un système relié entre le fichier clients du restaurant et les ordinateurs et smartphones de ces différents clients. A chaque fois que ce système détecterait une recherche de restaurants sur l'ordinateur ou le smartphone d'un client, une offre personnalisée du restaurant s'enverrait automatiquement au client. Ainsi il se rappellerait sa précédente expérience dans le restaurant et n'hésiterait pas y revenir.

### ***b. En quoi les avancées technologiques pourraient-elles faire évoluer le travail du maître d'hôtel dans 20 ans ?***

En ce début de XXI<sup>e</sup> siècle, les humains sont omniprésents dans les restaurants gastronomiques, surtout en salle, et l'on n'imagine pas une seconde les remplacer par des robots. Pourtant, comme nous le prouvent les différents documents annexes, l'intelligence

artificielle s'invite petit à petit dans les restaurants gastronomiques. Grâce à elle, des robots pourraient remplacer les hommes dans des tâches plus « mécaniques » ou « pratiques », afin que ces derniers puissent se concentrer sur des tâches plus « relationnelles » avec les clients, car c'est sur cet aspect relationnel que repose tout le métier de maître d'hôtel.

Avec la rapidité à laquelle avance la technologie, nous pouvons imaginer que le travail du maître d'hôtel aura changé d'ici une vingtaine d'année. Aujourd'hui le maître d'hôtel doit notamment contrôler la mise en place du restaurant, accueillir le client et le guider jusqu'à sa table, prendre les commandes, présenter et expliquer les plats, répondre aux questions diverses des clients, superviser et guider les chefs de rang, veiller au bon déroulement du service, s'assurer en permanence de la satisfaction des clients et noter les critiques faites par les clients. Beaucoup de tâches lui sont confiées, et parmi celles-ci on peut distinguer des tâches liées à l'accueil et à l'écoute du client, celles liées au contrôle de la brigade ou de la mise en place, et celles liées au déroulement du service. L'apparition de l'intelligence artificielle dans les restaurants gastronomiques pourraient permettre au maître d'hôtel de s'attarder davantage à établir des relations avec les clients, à écouter leurs besoins et leurs envies afin de garantir au mieux leur satisfaction, en l'assistant ou en le remplaçant dans d'autres tâches plus « techniques » et répétitives, et qui ne nécessitent pas d'être en contact avec le client. Cet aspect relationnel est d'autant plus important qu'il prend de plus en plus d'ampleur aux yeux des clients. Voici des exemples dans lesquels l'intelligence artificielle pourrait délester le maître d'hôtel de certaines tâches mécaniques :

- Dans un premier temps, le maître d'hôtel pourrait être assisté d'un robot lors de l'accueil et de l'installation du client. Ce robot ouvrirait la porte aux clients et tirerait leurs chaises. Ainsi, le maître d'hôtel pourra, dès les premiers instants, se concentrer pour établir une relation avec le client et être entièrement à son écoute.

- De plus, le maître d'hôtel pourrait ne plus s'occuper des tâches mécaniques et répétitives telles que le contrôle de la mise en place avec un système similaire à celui présenté plus haut et capable de détecter les moindres détails à corriger. Ici l'ordinateur analyserait chaque table pour voir si tous les éléments sont présents, propres, correctement positionnés et alignés. L'ordinateur serait également relié au système de réservation et pourrait ainsi vérifier l'exactitude du plan de table.

- Par ailleurs, le maître d'hôtel d'aujourd'hui passe souvent beaucoup de temps dans la prise de commande, pourtant ce n'est pas une partie très importante dans le processus relationnel. Nous pourrions donc imaginer qu'il soit remplacé dans cette tâche par un robot. Le robot serait capable d'agir tout comme le maître d'hôtel : il pourrait par exemple préciser le contenu des plats, conseiller un vin, ou demander la cuisson souhaitée quand cela est nécessaire. Il enverrait automatiquement la commande à la caisse et en cuisine, sans aucun déplacement. Ainsi, la prise de commande entre les différentes tables serait très fluide.

### **3) Compétences spécifiques du maître d'hôtel du milieu du XXI<sup>e</sup> siècle**

Etant donné que l'intelligence artificielle assistera ou remplacera le maître d'hôtel du milieu du XXI<sup>e</sup> siècle dans toutes ses tâches techniques et organisationnelles, celui-ci devra davantage s'investir dans ses relations avec les clients afin de leur garantir une

expérience exceptionnelle et inoubliable. Le maître d'hôtel de cette époque devra donc avoir des compétences différentes de celles recherchées aujourd'hui.

Tout d'abord, le maître d'hôtel du milieu du XXI<sup>e</sup> siècle devra être doté d'un excellent sens de l'écoute et de la psychologie humaine. Ainsi il pourra analyser le comportement des clients et y associer facilement un ou des besoins. Il sera alors plus facile pour lui de les anticiper et d'y répondre très rapidement.

Ensuite, le maître d'hôtel devra avoir une excellente capacité de communication, maîtriser à la perfection plusieurs langues étrangères et le langage des signes, et être capable de s'exprimer de façon très claire, dans le but de pouvoir dialoguer et d'être compris aisément par n'importe quel type de clientèle, quelque soit son pays d'origine, son handicap éventuel ou bien sa génération.

De plus, ce maître d'hôtel du futur sera accessible, doté d'un très bon sens du contact, et devra posséder une excellente culture générale. Ainsi il pourra établir sans problème des relations solides avec les différents types de clients, avoir toujours des sujets de conversation pour dialoguer avec eux de façon constructive. Il pourra également leur montrer qu'il se sent concerné par les mêmes centres d'intérêts, et ainsi améliorer leur satisfaction et les fidéliser.

En outre, tout comme le maître d'hôtel que nous connaissons actuellement, il devra faire preuve d'excellentes qualités organisationnelles et surtout formatrices, à une exception près : il devra inclure la programmation des systèmes d'intelligence artificielle dans la formation de ses collaborateurs. Le maître d'hôtel du milieu du XXI<sup>e</sup> siècle devra donc rester un modèle pour son équipe, et former toute sa brigade pour qu'elle puisse travailler efficacement aux côtés des divers robots ou autres ordinateurs dotés d'intelligence artificielle.

Par ailleurs, le maître d'hôtel du milieu du XXI<sup>e</sup> siècle sera également en charge de programmer les différents robots et ordinateurs qui l'accompagneront ou le remplaceront dans ses tâches. Il sera donc essentiel qu'il possède des compétences poussées en informatique et notamment en termes de programmation. Ainsi, le maître d'hôtel pourra programmer ces outils dotés d'intelligence artificielle de façon à ce qu'ils soient le plus performant possibles dans les tâches qui leur seront confiées, et sans erreurs. Une erreur de programmation pourrait s'avérer dangereuse pour le personnel ou les clients, gâcher l'expérience des clients et également dégrader l'image du restaurant.

Enfin, il pourrait s'avérer que les robots qui assistent le maître d'hôtel du milieu du XXI<sup>e</sup> siècle en salle présentent des dysfonctionnements d'ordre électronique. Il semble donc indispensable que ce maître d'hôtel dispose des capacités pour déceler et réparer ce genre de dysfonctionnements tant qu'ils restent mineurs. Il y aura bien sûr des contrats de maintenance permettant d'assurer le bon état de fonctionnement des robots.

#### **4) Evolution de l'intitulé du poste de maître d'hôtel ou directeur de salle**

Avec l'apparition de l'intelligence artificielle dans les restaurants gastronomiques, les maîtres d'hôtels ou les directeurs de salle du milieu du XXI<sup>e</sup> siècle n'auront plus les mêmes missions, c'est pourquoi il sera nécessaire de modifier l'intitulé du poste. Cependant, le

maître d'hôtel est une personne qui joue un rôle important dans la reconnaissance de l'excellence de la gastronomie française, qui est d'ailleurs inscrite au patrimoine mondial de l'UNESCO. Il est donc nécessaire de proposer un intitulé d'origine française, plutôt que de se laisser tenter par un phénomène de mode qui consiste à donner un nom anglophone à de nombreux postes dans d'autres domaines d'activités. Le nouvel intitulé doit également garder la connotation de supériorité hiérarchique que possèdent les termes « maître » ou « directeur ». Par ailleurs, étant donné que l'intelligence artificielle assistera ou remplacera le maître d'hôtel dans ses tâches techniques et organisationnelles, il faudra bien mettre en évidence l'importance du caractère relationnel du futur maître d'hôtel, et donc l'intitulé du poste devra également rappeler cet aspect. Le nouvel intitulé du poste de « maître d'hôtel » ou « directeur de salle » pourrait donc être « responsable des relations clients » ou « responsable du bien-être des clients ». Ainsi, nous pourrions facilement voir que l'apparition de l'intelligence artificielle dans les restaurants gastronomiques permettra aux maîtres d'hôtel de s'attarder davantage à établir des relations solides avec les clients, afin de les satisfaire au mieux et de les fidéliser, et à s'assurer de leur bien-être à chaque moment passé dans le restaurant.

## **5) Contenus à enseigner à l'école ou à transmettre en entreprise**

Nous pouvons donc imaginer qu'au milieu du XXI<sup>e</sup> siècle, l'intelligence artificielle sera très présente dans les restaurants gastronomiques. Les tâches, ainsi que les compétences attendues pour tout le personnel de salle, et notamment pour les maîtres d'hôtels seront bien différentes de ce qui est attendu aujourd'hui. C'est pourquoi il paraît essentiel de modifier le contenu des cours des étudiants en hôtellerie-restauration ainsi que le contenu des formations en entreprise, afin que les futurs maîtres d'hôtels de demain puissent appréhender au mieux leurs futures conditions de travail.

Tout d'abord, il sera attendu du maître d'hôtel du milieu du XXI<sup>e</sup> siècle qu'il ait une excellente culture générale afin qu'il puisse établir des relations avec tous les clients. Il faudra donc ajouter dans les programmes scolaires des heures de culture générale, durant lesquelles seraient traitées de nombreuses thématiques, afin de couvrir un plus grand nombre de sujets de conversation possible.

De plus, la pratique des langues étrangères ne représente aujourd'hui que très peu d'heures au programme scolaire des formations hôtelières, et souvent, les élèves ou étudiants n'en apprennent que deux ou trois. A l'avenir, afin que le futur maître d'hôtel du XXI<sup>e</sup> siècle puisse communiquer facilement avec des clients venus du monde entier, il faudra inclure l'apprentissage et la pratique de plusieurs langues étrangères, environ cinq obligatoires, avec des cours dispensés en langue étrangère ainsi que des stages à l'étranger. Il sera également judicieux de proposer aux élèves et étudiants une option pour apprendre le langage des signes, afin de pouvoir également communiquer avec les personnes souffrant d'un handicap auditif.

Ensuite, l'informatique, l'électronique et la programmation devront faire partie des programmes scolaires en hôtellerie-restauration, puisque ces disciplines seront indispensables pour programmer les différents robots et ordinateurs dotés d'intelligence artificielle, et assurer leur bon fonctionnement.

En outre, la psychologie devra être enseignée aux futurs maîtres d'hôtel du milieu du XXI<sup>e</sup> siècle. En effet, cela leur permettra de pouvoir mieux comprendre et analyser les besoins des clients, leurs envies et leurs ressentis. Ainsi, ils pourront mieux agir une fois sur le terrain et répondre plus rapidement aux différents besoins exprimés ou non. Les clients seront d'autant plus satisfaits.

Enfin, la formation des futurs maîtres d'hôtel devra également se poursuivre lors de leurs différents stages en entreprise. Les élèves et étudiants en hôtellerie-restauration devront donc avoir la possibilité d'apprendre à côtoyer des robots sur le terrain, ils pourront également tester leurs compétences en programmation de systèmes dotés d'intelligence artificielle. Ainsi ils pourront bien se rendre compte de ce que sera leur métier dans un contexte différent de celui des maîtres d'hôtel d'aujourd'hui.