



RESPONSABLE CAFE H/F

MISSION :

Le/la Responsable Café est garant de l'esprit « café », du concept ainsi que de la qualité des prestations servies au client. Il/elle gère son centre de profit et l'ensemble des procédures administratives et comptables. Il/elle est responsable du développement du chiffre d'affaires et fait respecter les normes en matière de sécurité, d'hygiène et de vente d'alcool.

Véritable acteur/trice de l'équipe d'encadrement, il/elle est porteur/se de l'image de son établissement par son exemplarité, sa disponibilité et sa présence sur le terrain.

PRINCIPALES RESPONSABILITES :

Technique métier et relation client :

- Prépare, organise et supervise les mises en place en fonction de l'activité
- Maîtrise l'ensemble des postes (production, salle, bar)
- Organise et anime le briefing / débriefing quotidiennement
- Transmet toutes les informations utiles / importantes au bon fonctionnement de son service auprès de sa hiérarchie et des autres services
- Veille au respect des process et des fiches techniques
- Veille à ce que l'accueil soit chaleureux et personnalisé en permanence
- Offre un service attentionné et adapté aux besoins du client
- Fait de la satisfaction client une priorité et gère les insatisfactions
- Crée un relationnel avec les clients dans l'objectif de les fidéliser
- Forme et accompagne son équipe à la relation / satisfaction client

Commercial / Vente :

- Connait les services proposés par l'hôtel, informe le client sur sa demande et l'incite à les utiliser
- Fait vivre les animations réseau et élabore des animations locales
- Fixe à son équipe des objectifs de vente
- Informe au quotidien le service réception des animations et offres du jour
- Assure un véritable lien commercial sur son unité pour faire progresser son taux de captage
- Développe son CA grâce aux techniques de vente additionnelle

Les tâches ci-dessus mentionnées sont non exhaustives et peuvent être amenées à évoluer compte tenu des impératifs liés à l'organisation de l'établissement



Management des équipes / Implication transverse :

- Fait partie intégrante de l'équipe d'exploitation, assiste à toutes les réunions programmées et contribue activement en étant dûment préparé/e
- Communique efficacement avec les membres de l'équipe
- Interagit de manière positive avec tous les membres de l'équipe afin de garantir aux clients un accueil de qualité
- Procède aux entretiens de développement de ses collaborateurs
- Montre l'exemple en respectant les codes de l'établissement, les consignes concernant la tenue, la présentation et se porte garant de l'image de ses collaborateurs en lien avec les codes de l'établissement

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement :

- Veille à la propreté de son lieu de travail et à la sécurité alimentaire en respectant au quotidien les règles d'hygiène HACCP
- Respecte les consignes d'utilisation et de sécurité du matériel mis à sa disposition
- Connaît et applique les règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)
- Respecte les engagements de la « Charte Environnement » pris sur l'établissement (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...)

COMPETENCES REQUISES :

- Esprit commerçant
- Leadership, management de proximité
- Flexibilité / réactivité
- Sens de l'organisation
- Passionné/e
- Autonome
- Résistance au stress
- Possède une formation en hôtellerie/Restauration ou commerciale

Les tâches ci-dessus mentionnées sont non exhaustives et peuvent être amenées à évoluer compte tenu des impératifs liés à l'organisation de l'établissement