



MAITRE D'HOTEL

MISSIONS :

Le maître d'hôtel organise le point de vente restauration dont il a la charge, s'assure de la qualité du service offert à la clientèle, manage et motive son équipe pour développer les ventes et la qualité. Il contribue ainsi au développement du chiffre d'affaires restauration par son action de vente. Le maître d'hôtel doit également s'assurer du respect et de l'application des règles d'hygiène et de sécurité.

PRINCIPALES RESPONSABILITES :

Techniques métier et Relation client :

- Assure et veille à la bonne prise en charge du client
- Offre un service attentionné et adapté aux contraintes du client
- Est attentif aux remarques des clients (suivi)
- Véhicule l'image de l'hôtel
- Adapte son organisation et ses effectifs en fonction de l'activité
- Evite le gaspillage et les pertes de matières premières
- Respecte les procédures de contrôle interne
- Participe aux inventaires
- Analyse les résultats et met en œuvre les actions correctives
- Organise et contrôle le travail de son équipe
- Organise les mises en place en fonction des prévisions d'activité
- Tient compte de l'activité pour gérer les flux de clientèle
- Applique les procédures et politiques définies par la marque et l'hôtel

Management des équipes et implication transverse :

En tant que manager coach, il.elle :

- Développe la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail
- Favorise le développement des compétences de ses collaborateurs et les accompagne dans leur évolution professionnelle
- Participe aux recrutements et applique la législation du travail
- Intègre, forme et favorise le développement des compétences de ses collaborateurs
- S'assure de la bonne présentation de ses équipes
- Travaille en étroite collaboration avec les services de l'hôtel

Commercial / Vente :

- Réserve un accueil personnalisé au client
- Dynamise le point de vente par le biais d'animation

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



- Est force de proposition et conseille le client
- Développe le chiffre d'affaires grâce aux techniques de vente additionnelle
- Fait vivre le plan d'action commercial de son service

Gestion :

- Est impliqué dans l'atteinte des objectifs de son service en respectant les procédures et les contrôles internes appliqués dans l'hôtel et en développant les ventes
- Respecte les procédures en matière de facturation et d'encaissement
- Contribue à la bonne gestion de la vaisselle et du petit matériel en évitant la casse
- Peut être amené à participer aux inventaires

Hygiène / Sécurité / Environnement :

- Veille à la propreté de son lieu de travail et au bon fonctionnement du matériel mis à sa disposition
- Connaît et applique les conduites à tenir en cas d'évacuation incendie
- Respecte les consignes d'utilisation et de sécurité du matériel mis à disposition

COMPETENCES REQUISES

- Formation professionnelle de Restauration
- Première expérience de savoir-faire technique
- Capacité à travailler efficacement en équipe et sens de l'initiative
- Compétences linguistiques selon les besoins de l'hôtel
- Leadership
- Rapidité et efficacité
- Esprit commercial
- Dynamisme
- Aisance relationnelle et assurance
- Sens de l'accueil et du service
- Pédagogue et Animateur d'équipe
- Méthodique, rigoureux et organisé

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