

## CHEF DE RANG

### MISSION :

Le chef de rang contribue de façon globale à la satisfaction de la clientèle de par la qualité de son travail. Il est responsable d'un secteur du restaurant et en assure l'organisation, la coordination et le service. Il assure un accueil/service de qualité auprès des clients sur son point de vente restauration. Il développe aussi les compétences des collaborateurs dont il est responsable et les accompagne dans leur évolution professionnelle.

### PRINCIPALES RESPONSABILITES :

#### Technique métier et Relation client :

- Est garant de la satisfaction des clients dans son rang
- Réserve un accueil chaleureux et personnalisé au client
- Offre un service attentionné et adapté aux contraintes du client
- Est attentif aux remarques du client et en assure le suivi
- Etablit de bonnes relations avec le client, le conseille et le fidélise
- Connait parfaitement et met en valeur son offre restauration
- Participe au service et le coordonne
- Organise et contrôle le travail de ses commis de rang, apprentis et stagiaires
- Effectue et contrôle :
  - la mise en place du point de vente et des arrières
  - le nettoyage et le rangement de la salle et des arrières avant et après le service
- S'informe avant chaque début de service sur la composition des plats et des éventuelles ruptures
- Adapte son organisation, son rythme de travail et son relationnel en fonction de l'affluence et du type de client
- Veille à la pérennité du matériel mis à sa disposition
- Applique les procédures et politiques définies par l'hôtel

#### Management des équipes / implication transverse :

- Fait évoluer ses méthodes de travail en cohérence avec la philosophie de la marque
- Participe à la bonne ambiance de travail
- Développe les compétences des collaborateurs dont il a la responsabilité
- Participe à la formation des serveurs, apprentis et stagiaires
- Intègre les nouveaux collaborateurs du restaurant
- Relayé et fait appliquer les consignes de la direction
- Travaille en étroite collaboration avec les services de l'hôtel

*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*



#### Commercial / Vente :

- Est force de proposition et conseille le client sur les différentes prestations
- Est attentif et respecte la demande du client
- Développe le chiffre d'affaires de son point de vente grâce aux techniques de vente additionnelle et promeut les autres points de vente de l'établissement
- Contribue à la fidélisation de la clientèle par sa qualité de 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 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.
- Connait et applique les règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)

#### **COMPETENCES REQUISES**

- Capacité à travailler efficacement en équipe et sens de l'initiative
- Maîtrise de l'anglais selon les besoins de l'hôtel
- Sens de l'accueil, du service et de la qualité
- Vendeur
- animateur d'équipe
- Dynamisme
- Bonne présentation
- Rigueur et organisation
- Du CAP au Bac Pro Restauration

*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*