

CHEF DE TABLE CHEF DE PARTIE

Fiche
métier

Divertir

Mission

- Assurer le bon fonctionnement des tables de jeux placées sous sa responsabilité, en veillant à l'application de la réglementation en vigueur par l'ensemble des acteurs et en fournissant la qualité de service attendue. Le chef de partie peut circuler dans toute la salle pour des activités autres que la surveillance des jeux (relations clientèle par exemple).

Techniques principales

- Accueil et gestion de la relation client.
- Analyse des situations.
- Analyse des comportements.
- Développement commercial (CP)¹.
- Encadrement (CP)¹.

Certification principale

- Il n'existe aucune certification correspondant directement à ce métier.

Accès

- 18 ans minimum.
- Agrément du Ministère de l'Intérieur, accordé après enquête et susceptible d'être retiré à tout moment (casier judiciaire vierge ; inscription sur les listes électorales et appartenance à un pays membre de l'Union Européenne).
- Suivre en entrant dans l'emploi une formation sur la prévention des abus de jeux.

Expérience

- Le métier est accessible aux personnes ayant une expérience de croupier.

Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

¹: La mention (CP) signifie que ce qui la précède est spécifique au chef de partie.

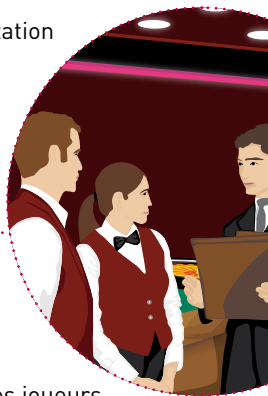
Activités principales



Le métier de chef de table/chef de partie s'organise autour de quatre grandes fonctions :

Contrôle

- Du fonctionnement des tables de jeux
- Des procédures à l'ouverture et fermeture des tables
- Du bon déroulement de la partie conformément à la réglementation
- De la sincérité et de la régularité des jeux
- Des paiements effectués par les croupiers
- De la bonne tenue de la table
- De l'application des procédures internes
- De l'absence d'incident, de dysfonctionnement ou de conflit



Relation clientèle

- Accueil
- Adaptation aux différentes attentes et comportements des joueurs
- Accompagnement de la sortie de table d'un client (CP)
- Alimentation et suivi du fichier client (CP)
- Conseil et orientation des clients vers les différents jeux
- Formation des clients aux règles des différents jeux (CP)
- Information du client : nouveautés, animations (CP)

Management

- Animation d'une équipe (CP)
- Gestion des rotations de table, des pauses et des temps (CP)
- Transmission de savoir-faire aux croupiers
- Assistance technique aux croupiers
- Gestion des conflits internes
- Recrutement des collaborateurs
- Intégration et formation des nouveaux arrivants
- Évaluation des collaborateurs (CP)
- Constitution des équipes en fonction de la charge de travail

Autres activités

- Suivi des produits bruts journaliers par jeu et analyse des résultats
- Propositions d'amélioration (CP)
- Surveillance et déclenchement de l'approvisionnement en matériel de jeu (CP)



Compétences principales

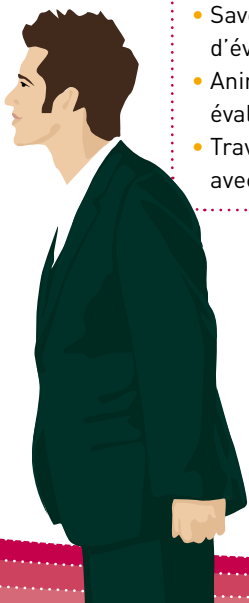
Pour exercer au mieux son métier, le ou la chef de table/ chef de partie doit posséder les compétences suivantes :

Compétences techniques et fonctionnelles

- Analyser en permanence le déroulement des jeux, le comportement des employés et celui des clients
- Apporter au client la qualité et le bien-être qu'il attend
- Anticiper les dysfonctionnements et les conflits
- Encadrer une équipe et lui transmettre son savoir-faire
- Analyser l'impact commercial de son activité (CP)
- Faire preuve de mémoire visuelle
- Se concentrer sur une durée longue
- Adapter le rythme de son activité à la variabilité des flux
- Adapter son comportement, son langage à la diversité des clients et des situations
- Faire preuve d'autorité, de vigilance et de probité intellectuelle
- S'auto-contrôler
- Organiser les différents postes de travail, planifier l'activité en fonction de la charge de travail et de la clientèle
- Garantir la régularité et la sincérité des jeux

Compétences relationnelles et comportementales

- Accueillir en personnalisant la relation clients
- Orienter, conseiller le client
- Créer une relation de confiance dans les limites de la déontologie du métier
- Renvoyer par son comportement, sa présentation générale, une image positive et adaptée de l'établissement
- Savoir alerter avec diplomatie en cas d'événement indésirable
- Animer et encadrer une équipe (motivation, évaluation, formation) (CP)
- Travailler en concertation et complémentarité avec les différents services



Parcours professionnels

Plusieurs types d'évolution sont envisageables.

- **En continuant d'exercer le même métier :**
la diversité des entreprises de la branche (taille, localisation géographique...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **Au sein de la branche en se dirigeant vers un autre métier :**
membre du comité de direction des jeux par exemple.

Aujourd'hui, quelques centaines de personnes en France exercent le métier de chef de table/ chef de partie dans un casino.



fafih
OPCA
de l'industrie
hôtelière

L'Observatoire >>
de l'Hôtellerie et la Restauration

OPCA Fafih
Observatoire de l'Hôtellerie et la Restauration
3, rue de la Ville l'Évêque
75008 Paris
Tél. : 01 40 17 20 20 - Fax : 01 42 66 99 23
observatoire@fafih.com

Pour en savoir plus :
www.fafih.com