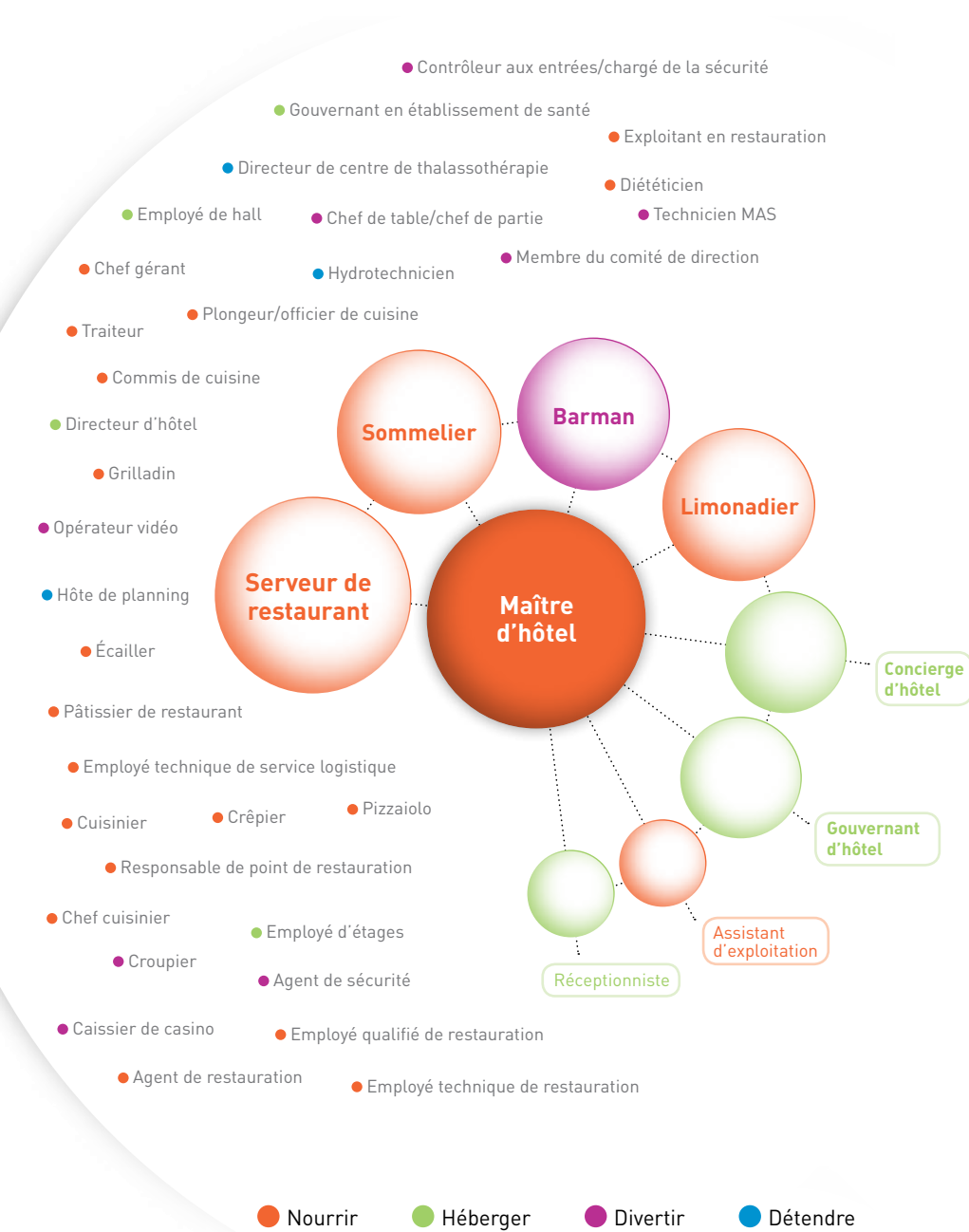


CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier de maître d'hôtel, dans quel(s) autre(s) métier(s) du secteur pourrais-je réinvestir mes compétences ? »

La représentation ci-dessous répond à cette question. Plus la taille d'une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important. Plus la taille d'une bulle métier est petite, plus il y aura de compétences à acquérir pour pouvoir exercer ce métier.



Aujourd'hui, des milliers de personnes exercent le métier de maître d'hôtel en France.



fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire »
de l'Hôtellerie et la Restauration

OPCA Fafih
Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration
3, rue de la Ville l'Évêque
75008 Paris
observatoire@fafih.com

www.fafih.com
www.metiers-hotel-resto.fr



LES MÉTIERS
DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION
ET DES ACTIVITÉS DE LOISIRS



MAÎTRE D'HÔTEL H/F

Coordonner l'activité du personnel de salle de restaurant, organiser et contrôler le travail des équipes tout en étant en capacité d'intervenir à chaque étape du service.

Garantir la satisfaction du client et la qualité du service rendu.

04/2013 - www.cadelliv.fr

fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire »
de l'Hôtellerie et la Restauration



MAÎTRE D'HÔTEL H/F

Fonctions principales

- Organisation du travail de la brigade de salle
- Supervision de la mise en place de la salle
- Relation commerciale avec la clientèle
- Contrôle du déroulement du service, facturation et encaissement
- Clôture du service et fermeture du restaurant
- Management et animation d'équipe

Certifications principales

- CQP Maître d'hôtel de la CPNE-IH
- Bac pro Commercialisation et services en restauration
- Bac techno Hôtellerie
- BTS Hôtellerie-Restauration option B art culinaire, art de la table et du service

Accès

- Une expérience significative dans un ou plusieurs emplois de salle est généralement demandée.

Conditions d'exercice

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

Parcours professionnels

Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- **En continuant d'exercer le même métier :** la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **En exerçant le même métier mais dans un contexte différent :** clientèle de particuliers par exemple.
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier :** directeur de la restauration par exemple.
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier :** les savoir-faire et compétences développés par le maître d'hôtel peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers notamment dans le domaine du commerce ou des services.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier de maître d'hôtel s'organise autour de six grandes fonctions :

Organisation et supervision du travail de la brigade de salle

- Établir les emplois du temps et les plans de salle
- Organiser les briefings d'avant et d'après service
- Répartir les tâches de service
- Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire du personnel
- Contrôler la propreté de tous les endroits où le client est susceptible de passer
- Contrôler la conformité de la mise en place aux codes de l'établissement
- Contrôler l'approvisionnement des consoles et des offices, l'état des ménagères et des supports de vente

Relation commerciale avec la clientèle

- Prendre les réservations et les commandes
- Recevoir les clients et les accompagner à leur table
- Conseiller les clients et susciter la consommation
- Traiter les réclamations et conflits avec la clientèle
- S'assurer en permanence de la satisfaction du client

Contrôle du déroulement du service

- Vérifier la conformité entre les commandes et les plats servis
- Intervenir, soutenir ou remplacer pour assurer la fluidité du service
- S'assurer de la disponibilité de produits au fur et à mesure du déroulement du service
- Coordonner les activités entre la salle et la cuisine
- Réguler, le cas échéant, les commandes pour tenir compte des rythmes de production en cuisine

Facturation et encaissement

- Préparer et vérifier les factures des clients avec les moyens techniques à disposition dans l'entreprise
- Présenter et encaisser les factures
- S'assurer de la satisfaction des clients
- Raccueillir les clients et les remercier de leur visite

Clôture du service et fermeture du restaurant

- Contrôler les caisses de l'ensemble de l'équipe
- Clôturer et balancer le journal de caisse
- Sécuriser le cash et faire le débriefing de service
- Contrôler le retour et le rangement du matériel propre et débarrassage des mises en place non utilisées
- Fermer et sécuriser l'établissement

Management et animation d'équipe

- Motiver l'équipe
- Intégrer les nouveaux arrivants et former le personnel
- Gérer les conflits internes

CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, le maître d'hôtel doit posséder les capacités suivantes :

Capacités relationnelles et comportementales

- Être souriant, disponible, discret, agréable
- Avoir une tenue vestimentaire et corporelle irréprochable
- Accueillir avec le client en maîtrisant les gestes, l'expression du visage, le choix du langage
- Adapter son comportement, sa présentation générale à l'image et à la culture de l'établissement
- Assurer la cohésion de l'équipe
- Faire reconnaître et accepter son autorité
- Installer, dès l'arrivée du client, un climat de convivialité en appliquant les codes de l'établissement
- Relever et verbaliser les dysfonctionnements dans le service en dehors de la présence du client
- S'adapter à la diversité des clientèles

Capacités techniques et fonctionnelles

- Faire respecter et appliquer strictement les règles d'hygiène et de sécurité
- Faire respecter les étapes du service
- Analyser les situations conformes et non conformes aux standards de l'établissement
- Anticiper les dysfonctionnements
- Argumenter des propositions d'amélioration du service
- Avoir une représentation globale et détaillée de l'ensemble d'un service, de son bon déroulement
- Faciliter et réguler les relations de travail entre les personnels de la salle et de la cuisine
- Faire appliquer des consignes, des modes opératoires tout en réagissant aux aléas
- Garantir un accueil conforme à l'image et à la culture de l'établissement
- Redistribuer les tâches en fonction d'événements imprévus
- Remplacer au pied levé tout membre du personnel de salle

