

MAITRE D'HÔTEL



| | |
|--|--|
| Métier et métiers associés | Maître d'hôtel, Responsable salle |
| Département | Service – Salle, service banquets |
| Correspondance fiche ROME | G1802 |
| Catégorie de fonction (Classification des fonctions CP 302) | Catégorie 9 – 211B |
| Description | Sous la supervision du F&B (Food and Beverage) Manager, du directeur de la restauration ou de l'exploitant du restaurant, le maître d'hôtel supervise et organise le service en salle. Il est amené à conseiller et vendre les mets et boissons. Il peut s'occuper de la formation du personnel, voire du recrutement. |
| Tâches | <p><u>Organisation du travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Organise et planifie les activités du personnel de salle en fonction des réservations et prévisions en matière d'occupation : établit les horaires, répartit les tâches, donne les directives <input type="checkbox"/> Conseille lors du recrutement du personnel, forme et évalue les collaborateurs de salle <input type="checkbox"/> Discute le planning et le menu en concertation avec le responsable de cuisine en tenant compte des éléments de vente, food-cost, ... <input type="checkbox"/> Est responsable du contrôle des stocks <input type="checkbox"/> Prend ou transmet les commandes <p><u>Supervision des activités</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Supervise la mise en place du restaurant, les activités de service et de rangement après service <input type="checkbox"/> Garantit un service qualitatif de la clientèle (accueil, règles de préséance, ...) <input type="checkbox"/> S'assure que les collaborateurs de salle respectent les règles et procédures propres à l'établissement <p><u>Accueil et service</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tient à jour les réservations et assure une répartition et disposition efficaces des tables et du restaurant <input type="checkbox"/> Accueille les clients et les accompagne à leur table <input type="checkbox"/> S'occupe des relations avec la clientèle <input type="checkbox"/> Est responsable de la coordination entre les activités de la salle et de la cuisine <input type="checkbox"/> En restauration gastronomique, il réalise certaines préparations et découpes en salle <input type="checkbox"/> Respecte les engagements envers l'environnement <p><u>Vente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Présente les cartes de boissons et mets <input type="checkbox"/> Conseille le client et l'oriente dans ses choix <input type="checkbox"/> Est responsable de la caisse et des additions |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | <input type="checkbox"/> S'assure de la fidélisation de la clientèle <input type="checkbox"/> Développe ensemble avec le directeur de restaurant et le chef de cuisine, les banquets |
| Compétences/connaissances | <input type="checkbox"/> Connaissance approfondie des techniques de salle <input type="checkbox"/> Connaissance approfondie des règles de service et de préséance <input type="checkbox"/> Connaissance des produits de la carte, des techniques culinaires et d'œnologie <input type="checkbox"/> Connaissance et respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP) <input type="checkbox"/> Compétences managériales <input type="checkbox"/> Connaissance courante des langues (néerlandais, anglais) <input type="checkbox"/> Excellente présentation et hygiène personnelle irréprochable <input type="checkbox"/> Allure, distinction et maîtrise parfaite des codes de relation avec les clients <input type="checkbox"/> Excellente élocution <input type="checkbox"/> Curiosité, culture <input type="checkbox"/> Courtoisie, discrétion <input type="checkbox"/> Capacité à prendre des décisions <input type="checkbox"/> Flexible vis-à-vis des horaires |
| Diplôme/Formation attendue | L'accès à la fonction de Maître d'hôtel est liée à une formation hôtelière et presque toujours à une expérience. Les filières de formation possibles sont : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les études secondaires en section hôtellerie, assorties d'un nombre d'années d'expérience et de formations complémentaires (œnologie, gestion, management d'équipe, ...) <input type="checkbox"/> L'enseignement de niveau supérieur : bachelier en gestion hôtelière |
| Environnement de travail | Restaurant, restaurant gastronomique, hôtel, brasserie, restauration mobile (trains, bateaux,...) |
| Conditions de travail | Service coupé ou service direct, Horaires variables Week-end et jours fériés Station debout prolongée Port de charges Uniforme ou tenue vestimentaire réglementée |
| Conditions salariales | <input type="checkbox"/> Salaire mensuel minimum: 2.370,75 € Brut (38h/semaine) |
| Evolution possible | Responsable de salle, gérant ou directeur d'un restaurant traditionnel, directeur de la restauration d'un hôtel, directeur d'un restaurant de chaîne. |