

## MAITRE D'HÔTEL



<b>Métier et métiers associés</b>	Maître d'hôtel, Responsable salle
<b>Département</b>	Service – Salle, service banquets
<b>Correspondance fiche ROME</b>	G1802
<b>Catégorie de fonction</b> (Classification des fonctions CP 302)	Catégorie 9 – 211B
<b>Description</b>	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.
<b>Tâches</b>	<p><u>Organisation du travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><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</li> <li><input type="checkbox"/> Conseille lors du recrutement du personnel, forme et évalue les collaborateurs de salle</li> <li><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, ...</li> <li><input type="checkbox"/> Est responsable du contrôle des stocks</li> <li><input type="checkbox"/> Prend ou transmet les commandes</li> </ul> <p><u>Supervision des activités</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Supervise la mise en place du restaurant, les activités de service et de rangement après service</li> <li><input type="checkbox"/> Garantit un service qualitatif de la clientèle (accueil, règles de préséance, ...)</li> <li><input type="checkbox"/> S'assure que les collaborateurs de salle respectent les règles et procédures propres à l'établissement</li> </ul> <p><u>Accueil et service</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Tient à jour les réservations et assure une répartition et disposition efficaces des tables et du restaurant</li> <li><input type="checkbox"/> Accueille les clients et les accompagne à leur table</li> <li><input type="checkbox"/> S'occupe des relations avec la clientèle</li> <li><input type="checkbox"/> Est responsable de la coordination entre les activités de la salle et de la cuisine</li> <li><input type="checkbox"/> En restauration gastronomique, il réalise certaines préparations et découpes en salle</li> <li><input type="checkbox"/> Respecte les engagements envers l'environnement</li> </ul> <p><u>Vente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Présente les cartes de boissons et mets</li> <li><input type="checkbox"/> Conseille le client et l'oriente dans ses choix</li> <li><input type="checkbox"/> Est responsable de la caisse et des additions</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> S'assure de la fidélisation de la clientèle</li> <li><input type="checkbox"/> Développe ensemble avec le directeur de restaurant et le chef de cuisine, les banquets</li> </ul>
<b>Compétences/connaissances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Connaissance approfondie des techniques de salle</li> <li><input type="checkbox"/> Connaissance approfondie des règles de service et de préséance</li> <li><input type="checkbox"/> Connaissance des produits de la carte, des techniques culinaires et d'œnologie</li> <li><input type="checkbox"/> Connaissance et respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP)</li> <li><input type="checkbox"/> Compétences managériales</li> <li><input type="checkbox"/> Connaissance courante des langues (néerlandais, anglais)</li> <li><input type="checkbox"/> Excellente présentation et hygiène personnelle irréprochable</li> <li><input type="checkbox"/> Allure, distinction et maîtrise parfaite des codes de relation avec les clients</li> <li><input type="checkbox"/> Excellente élocution</li> <li><input type="checkbox"/> Curiosité, culture</li> <li><input type="checkbox"/> Courtoisie, discrétion</li> <li><input type="checkbox"/> Capacité à prendre des décisions</li> <li><input type="checkbox"/> Flexible vis-à-vis des horaires</li> </ul>
<b>Diplôme/Formation attendue</b>	<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><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, ...)</li> <li><input type="checkbox"/> L'enseignement de niveau supérieur : bachelier en gestion hôtelière</li> </ul>
<b>Environnement de travail</b>	Restaurant, restaurant gastronomique, hôtel, brasserie, restauration mobile (trains, bateaux,...)
<b>Conditions de travail</b>	<p>Service coupé ou service direct, Horaires variables Week-end et jours fériés</p> <p>Station debout prolongée Port de charges</p> <p>Uniforme ou tenue vestimentaire réglementée</p>
<b>Conditions salariales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Salaire mensuel minimum: 2.748,64 € Brut (38h/semaine)</li> </ul>
<b>Evolution possible</b>	Responsable de salle, gérant ou directeur d'un restaurant traditionnel, directeur de la restauration d'un hôtel, directeur d'un restaurant de chaîne.