

CQP Maitre d'hôtel - référentiel

ORGANISATION DU TRAVAIL DE LA BRIGADE DE SALLE

- Etablir les emplois du temps
- Organiser un briefing avec la cuisine pour connaître les produits à disposition et ceux à vendre en priorité
- Etablir un plan de salle en fonction des réservations
- Répartir les tâches de service (nettoyage, argenterie, verrerie, ménages, mise en place)
- Organiser un briefing avec la brigade de salle avant le service pour donner les consignes (plats du jour, promotions, objectif chiffre d'affaire...)
- Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire du personnel

- Intégrer les nouveaux arrivants
- Gérer les conflits internes
- Former le personnel

SUPERVISION DE LA MISE EN PLACE POUR S'ASSURER QUE TOUT EST CONFORME AUX STANDARDS DE QUALITE DE L'ETABLISSEMENT

- Contrôle de la propreté de tous les endroits où le client est susceptible de passer (salle, toilettes, abords extérieurs...)
- Contrôle de la conformité de la mise en place aux codes de l'établissement
- Contrôle de l'approvisionnement des consoles et l'état des ménagères
- Vérification des supports de ventes (état et conformité à l'offre du jour)
- Vérifier l'approvisionnement des offices pour éviter tout dysfonctionnement pendant le service

RELATION COMMERCIALE AVEC LA CLIENTELE

- Prendre les réservations en tenant compte à la fois des spécificités des clients et de la nécessité d'optimiser l'occupation de la salle
- Individualiser la relation avec la clientèle
- Recevoir les clients, et les accompagner à leur table
- Conseiller les clients et susciter la consommation
- Prendre les commandes
- Traiter les réclamations et conflits avec la clientèle

CONTROLE DU DEROULEMENT DU SERVICE

- Vérifier la conformité des commandes
- S'assurer en permanence de la satisfaction du client
- 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, encaisser les factures
- S'assurer de la satisfaction des clients
- Raccompagner les clients et les remercier de leur visite

CLOTURE 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
- Faire le débriefing de service
- Contrôler le retour et rangement du matériel propre et débarrassage des mises en place non utilisées
- Fermer et sécuriser l'établissement

MANAGEMENT ET ANIMATION D'EQUIPE

- Appliquer la législation du travail au quotidien
- Motiver l'équipe