**FICHE DE POSTE : 1er MAÎTRE D’HÔTEL**

|  |
| --- |
| Définition : le maître d’hôtel est responsable du service et de la brigade en étroite collaboration avec le Directeur de salle.**Il s’engage : - à défendre les intérêts économiques et commerciaux de l’entreprise.** **- à répondre aux besoins et attentes de la clientèle.** |
| POLES | **Compétences et activités à mettre en œuvre - Epreuve E32** |
| **POLE 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle**http://fourchetteetedredon.files.wordpress.com/2012/03/intervenir-client1.jpg  | **COMPETENCE C1-1. – Prendre en charge la clientèle****C1-1.2 Accueillir la clientèle.**- Accueillir et placer les clients en fonction de la fiche de réservation.**C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle.****-** Être à l’écoute, prendre en compte les demandes et les attentes.**C1-1.4 Présenter les supports de vente.****C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle.**- S’enquérir de la satisfaction et du confort des clients.**C1-1.8 Prendre congé du client.**- Assurer un départ personnalisé des clients.**C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes.**- Organiser le briefing général avant le service.- Rédiger et transmettre la fiche de réservation aux différents services.- Rédiger les bons de lingerie, d’économat, de transfert…- Contrôler les annonces orales auprès des services distributeurs cuisine, bar, cave...- Faire respecter le circuit des bons.**C1.3.1 Valoriser les produits.****-** Rédiger la fiche TP des argumentations commerciales des mets, des boissons.- Formuler des argumentaires « Marchands ».- Présenter oralement les mets, les boissons, les nouveaux produits.- Proposer des accords mets et boissons.**C1.3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons.****C1.3.7 Facturer et encaisser.**- Contrôler la conformité des bons de commandes.- Saisir les ventes sur logiciel (Orchestra, Pointex, Euresto…) et facturer.- Contrôler et remettre les factures clients.- Encaisser en fonction des modes de règlement. |

D

|  |  |
| --- | --- |
| **POLE 2 Organisation et services en restauration****C:\Users\user\Pictures\CHEF ORCHESTRE_1ER_MH.png**11275527-bac-vecteur-isole-sur-blanc-le-meilleur-choix | **COMPETENCE C2-2 - GÉRER le service****C2-2-2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service.**- Faire respecter les plannings des postes et des tâches des personnels.**C2-1.2 Organiser la mise en place.**- Etablir le plan de salle en respectant  les ratios clients / mobiliers / surface et nature de la prestation.- Disposer la carcasse en fonction des réservations et du type de prestation.- Rédiger le bon de lingerie selon les besoins.- Réceptionner et distribuer les pièces de linge aux Chefs de Rangs.**C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place.**- Réaliser les mises en place « à la carte et/ ou « Banquet ».- Assurer la MEP des buffets et des commandes spéciales.**C2-1.4 Contrôler les mises en place.**- Contrôler la conformité des locaux et des mobiliers.- Contrôler les matériels clients dans les consoles - Contrôler la conformité des MEP (tables clients, nappages, propreté des matériels, sièges, fauteuils, miroirs, vitres, sols…).**C2.3 Servir des mets et des boissons.**- Mettre en œuvre les techniques de services des mets et des boissons. |

1 / 2

|  |  |
| --- | --- |
| **PÔLE N° 3 Animation et gestion d’équipe en restauration** | **COMPETENCE C3-1. - ANIMER une équipe****C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe.**- Contrôler avec les personnels les mises en place aux postes : Cave, Bar, Caisse, Plonge,  Office.- Faire respecter les objectifs et les consignes prévues. |

D

|  |  |
| --- | --- |
| **PÔLE 4****Gestion des approvisionnements en restauration**https://lh4.ggpht.com/arFVU2lk-0d65EXEHnw5-e9Rcs1BhhMlqJB1CARN67reElXdLpdn3lnsRlX5k2McG6Hr=h900 | **COMPETENCE C4-1 - RECENSER LES BESOINS d'approvisionnement****C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l’activité prévue.**- Contrôler les stocks journaliers en consommables - produits d’entretien - essuie mains - papier WC - sacs poubelle - papiers dentelles - serviettes papier - papier A4- facturettes clients - rouleau paiement TPE …- Contrôler les stocks journaliers en consommables alimentaires (aromates, condiments, épices…).**C4.1.4 Renseigner les documents d’approvisionnement.**- Assurer la liaison avec l’Economat.- Rédiger les bons de commande.**C4.2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés.**- Réceptionner et contrôler la conformité de la livraison avec la commande.- Centraliser, compter les pièces de linges sales et propres, et les restituer en lingerie.**C4-2.3 Stocker les produits EP2 SE1.**- Rétablir les stocks dans les zones de stockage adaptées.**C4-2.5 Réaliser un inventaire E22 SD2.** |

D

|  |  |
| --- | --- |
| **POLE 5** **Démarche qualité en restauration**http://1.bp.blogspot.com/_uXBdzhpinJU/TRfBMhW1YwI/AAAAAAAABmU/UqZnDl6NiRw/s1600/CRW_2843+%255B1600x1200%255D.jpg | **COMPETENCE C5-1 – APPLIQUER la démarche qualité****C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle.****C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d’hygiène, de santé et de sécurité.** - Rendre compte de l’état du restaurant au Directeur de salle.- Faire respecter et mettre en application les règles d’hygiène et de sécurité.- Inspecter et contrôler : - la propreté des locaux - Ranger des matériels à l’office/ plonge - Fermer les fenêtres - Eteindre les lumières et ventilateurs, les équipements électriques (machines à laver…) - Fermer les portes à clefs - Vérifier le tri sélectif des déchets et l’évacuation des poubelles.**COMPETENCE C5-2 - MAINTENIR la qualité globale****C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions.** - Contrôler la qualité commerciale des produits et des productions avant la distribution (températures, conformité par rapport à la commande, présentation, netteté…). |
| http://www.hotessejob.com/annexes/public/thumbs/5378.jpg |
| Remarques : |

2 / 2