

MAÎTRE-SSE D'HÔTEL



Secteur :

➤ Hôtels, cafés, restaurants



Insertion professionnelle :



Perspectives d'évolution :



Affinité :

Diriger une équipe, un projet
Le contact humain



Niveau d'étude conseillé :

BAC +2

Responsable de l'accueil des clients dans un restaurant ou une brasserie, le/la maître-sse d'hôtel est un véritable chef d'orchestre de la restauration. Il/elle veille au bon déroulement du service et coordonne toutes les actions impliquant les clients, telles que : l'accueil, les commandes et les livraisons des aliments et des boissons, et les paiements. Il/elle est responsable de l'expérience du client et supervise les équipes de serveurs et de chefs de rang. Il/elle est le garant de la satisfaction du client et de la qualité du service rendu.

Les activités principales



- ✓ Relation client de l'accueil jusqu'au départ en passant par le traitement des réclamations et des éventuels conflits
- ✓ Contrôle et supervision de la mise en place de la salle et du bon déroulement du service
- ✓ Vérification du paiement des additions
- ✓ Participation à la fidélisation et à la satisfaction des clients
- ✓ Contrôle des encaissements et fermeture du restaurant
- ✓ Animation et management des équipes avec la gestion des plannings, organisation des briefings et la formation du personnel

Le lieu de travail



- ✓ Restaurants (traditionnels, gastronomiques, brasseries...)

Les qualités requises



- ✓ Relation client
- ✓ Organisation
- ✓ Esprit d'équipe
- ✓ Sens de la communication
- ✓ Pédagogie

Les formations possibles



Niveau bac +2

- ✓ [BTS Management en hôtellerie restauration option A management d'unité de restauration](#)

Certifications

- ✓ [CQP Maître d'hôtel](#)

Les possibilités d'évolution



- ✓ Directeur(rice) de restaurant

Comment accéder à ce métier ?

Se former en alternance

En savoir plus +

Se faire accompagner

En savoir plus ✓