

MAÎTRE(SSE) D'HÔTEL



Secteur :

➤ **Hôtels, cafés, restaurants**



Insertion professionnelle :



Affinité :

Diriger une équipe, un projet
Le contact humain



Perspectives d'évolution :



Niveau d'étude conseillé :

BAC +2

Responsable de l'accueil des clients dans un restaurant ou une brasserie, le maître d'hôtel est un véritable chef d'orchestre de la restauration. Il **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 est responsable de l'expérience du client et supervise les équipes de serveurs et de chefs de rang. Il 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



Se faire accompagner pour y accéder

