



Villa Saint-Antoine
*Hôtel**** @ Spa-Restaurant*

FICHE DE POSTE

Maître d'hôtel

DESCRIPTION DU POSTE	
Liens hiérarchique	<ul style="list-style-type: none">• Sous la responsabilité du Directeur de la restauration
Enjeu du poste	Le maître d'hôtel coordonne l'activité du personnel de salle, organise et contrôle le travail des équipes tout en étant en capacité d'intervenir à chaque étape du service. Il garantit la satisfaction du client et la qualité du service rendu.

ACTIVITES ET TÂCHES (Liste non exhaustive)	
Approvisionnement et gestion de stocks	<ul style="list-style-type: none">• Gérer les commandes fournisseurs• Réceptionner et contrôler les approvisionnements• Réaliser les inventaires
Relation commerciale avec la clientèle	<ul style="list-style-type: none">• Prendre les réservations et les commandes• Recevoir les clients et les accompagner à leur table• Conseiller les clients et susciter la consommation (conseil culinaire et dans le choix des vins)• Traiter les réclamations et conflits avec la clientèle• S'assurer en permanence de la satisfaction du client
Contrôle du déroulement du service et participation	<ul style="list-style-type: none">• Contrôler la propreté de tous les endroits où le client est susceptible de passer• Contrôler la conformité de la mise en place aux codes de l'établissement• Contrôler l'approvisionnement des consoles et des offices, l'état des couverts et des supports de vente• Vérifier la conformité entre les commandes et les plats servis• Intervenir, soutenir ou remplacer pour assurer la fluidité du service• S'assurer de la disponibilité des produits/plats 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• Participer à la création des cocktails pour la carte du bar de l'établissement en collaboration avec le Directeur de la restauration
Facturation et encaissement	<ul style="list-style-type: none">• Préparer et vérifier les factures des clients• Présenter les factures et encaisser les clients• S'assurer de la satisfaction des clients• Raccompagner les clients et les remercier de leur visite
Clôture du service et fermeture du restaurant	<ul style="list-style-type: none">• Contrôler la caisse en fin de service• Sécuriser le cash• Faire le débriefing de service
Management et animation d'équipe	<ul style="list-style-type: none">• Etablir les plannings de l'équipe et les plans de salle• Organiser les briefings d'avant et d'après service• Répartir les tâches de service• Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire du personnel• Motiver l'équipe



Villa Saint-Antoine
*Hôtel **** & Spa-Restaurant*

	<ul style="list-style-type: none">• Assurer l'accueil, l'intégration et la formation des nouveaux collaborateurs/stagiaires en salle• Assurer la formation du personnel de la salle• Gérer les conflits internes
--	--

REMUNERATION ET CLASSIFICATION	
Rémunération	
Niveau et échelon	
Classification	