

Chef de rang

Missions Générales

- Contribue de façon globale à la satisfaction de la clientèle de par la qualité de son travail et l'exemplarité de son comportement
- Est responsable d'un secteur du restaurant et en assure l'organisation, la coordination et le service
- Assure un accueil et un service de qualité auprès des clients sur son point de vente restauration
- Contribue au développement du chiffre d'affaires de son restaurant par son action de vente

Principales responsabilités

Relation client

- Est garant de la satisfaction des clients dans son rang
- Réserve un accueil chaleureux et personnalisé au client
- Offre un service attentionné et adapté aux contraintes du client
- Est attentif aux remarques du client et en assure le suivi
- Veille au respect des engagements de la marque ("accueil petit déjeuner ", certification de service Mercure pour la France ...).
- Véhicule l'image de l'hôtel

Technique métier / production

- Participe à la coordination du service :
- Organise et contrôle le travail de ses commis de rang, apprentis et stagiaires
- Effectue et contrôle :
 - la mise en place du point de vente et des arrières
 - le nettoyage et le rangement de la salle et des arrières avant et après le service
- S'informe avant chaque début de service sur la composition des plats et des éventuelles ruptures
- Adapte son organisation, son rythme de travail et son relationnel en fonction de l'affluence et du type de client
- Veille à la pérennité du matériel mis à sa disposition

Management des équipes / implication transverse

- Anime ses équipes au quotidien et crée une bonne ambiance de travail
- Participe à la formation des serveurs, apprentis et stagiaires
- Intègre les nouveaux collaborateurs du restaurant

Commercial / Vente

- Propose, conseille le client et vend l'offre restauration proposée
- Met en avant les "Grands Vins Mercure"
- Développe le chiffre d'affaires du restaurant grâce aux techniques de vente additionnelle
- Contribue à la fidélisation de la clientèle par sa qualité de service

Chef de rang

Gestion

- Est impliqué dans l'atteinte des objectifs de son service :
 - en respectant les procédures et les contrôles internes appliqués dans l'hôtel
 - en développant les ventes
- Respecte les procédures en matière de facturation et d'encaissement
- Contribue à la bonne gestion de la vaisselle et du petit matériel en évitant la casse
- Peut être amené à participer aux inventaires, à contrôler des livraisons et à stocker des marchandises

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement

- Veille à la propreté de son lieu de travail et à la sécurité alimentaire en respectant au quotidien les règles d'hygiène HACCP
- Respecte les consignes d'utilisation et de sécurité du matériel mis à sa disposition.
- Applique les règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)
- Respecte les engagements de la « Charte Environnement » pris sur l'établissement (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...)

Rattachement

En fonction de l'organisation de chaque hôtel

Profil requis

Formation / Expériences professionnelles

- Du CAP au Bac Pro Restauration et/ou toute personne motivée par ce secteur d'activité quelle que soit sa formation initiale après validation de ses aptitudes et de ses motivations
- Maîtrise de la langue du pays et anglais professionnel

Aptitudes / Qualités

- *Aisance relationnelle et assurance*
- *Sens de l'accueil, du service et de la qualité*
- *Savoir-faire commercial*
- *Animation d'équipe*
- *Dynamisme*
- *Très Bonne présentation*
- *Rigueur et organisation,*
- *Résistance physique et au stress,*
- *Honnêteté*