

# HOTE/HOTESSE DE TABLE

## Mission

Au sein de l'équipe Salle et selon l'organisation définie par le Directeur, l'Hôte/Hôtesse De Table est en charge du service des clients du restaurant selon la HIPP HOP Attitude.

Il/Elle garantit l'état et la propreté de la salle de restaurant.

Il/Elle assure les prestations d'accueil et d'encaissement du client.

Il/Elle assure des actions de commercialisation des produits et cocktails et entretient la relation clientèle.

## Responsabilités principales

Sous la responsabilité du Directeur et de l'équipe encadrante Salle, ses principales responsabilités sont :

### Assurer le nettoyage et l'entretien des locaux

- Entretien et remettre en état les locaux et le matériel (intérieur, extérieur et locaux annexes)
- Suivre les préconisations du planning nettoyage (quotidien, hebdomadaire, mensuel et annuel)

### Assurer la mise en place de la Salle de restaurant

- Participer au briefing et prendre les consignes nécessaires au service
- Ouvrir le Bar (selon restaurant)
- Mettre en place la Salle de restaurant selon les standards de la marque
- Contrôler l'état et la propreté des couverts, tables, ...
- Mettre en place, approvisionner et contrôler la propreté des consoles et de l'office
- Porter une tenue propre et conforme aux standards de la marque (fiche look)

### Accueillir les clients

- Accueillir les clients selon les standards de la marque
- Accompagner et installer les clients selon les directives du responsable
- Accueillir et s'occuper des enfants (animations, ballons...)
- Prendre congé du client selon les standards de l'enseigne

### Assurer le service selon les attitudes clients de la marque (HIPP HOP Attitudes)

- Prendre les commandes
- Applique pour chaque client les attitudes de service
- Typer et encaisser les commandes
- Aller chercher les plats au passe
- Débarrasser les consoles et ramener la vaisselle sale à la Plonge
- Servir les clients selon les standards de la marque
- Préparer les boissons pour la salle (softs, bières, vins) (selon restaurant)
- Alimenter les consoles durant le service
- Entretien des tables durant le service (pain, eau ...)
- Communiquer avec la cuisine pour les demandes spécifiques
- Finir et monter certains entrées desserts et entrées (selon restaurant)
- Adapter son organisation au type de client, service

### Assurer des missions de commercialisation

- Connaître la carte et les produits de l'enseigne
- Introduire auprès des clients les animations du restaurant
- Présenter la carte, les produits et cocktails à mettre en avant et faire des propositions selon les standards de la marque
- Conseiller les clients et répondre à leurs questions (viandes, cuissons, vins...)
- Assurer les visites de courtoisie
- Gérer les appels téléphoniques et les réservations
- Traiter les réclamations en Salle avec son responsable
- Présenter « MA CARTE » et la proposer activement

### **Garantir l'application des règles d'hygiène et de sécurité**

- Appliquer le PMS
- Appliquer les préconisations « Reflexe Hygiène »
- Respecter les règles de sécurité inhérentes à sa fonction (tenue, accessoires, procédures ...)

### **Assurer des tâches annexes**

- Intervenir éventuellement à l'Accueil ou au Bar pendant le service et selon le restaurant (gestion de la file d'attente, envoi des boissons, cocktails...)
- Accompagner les alternants/stagiaires et les collaborateurs en intégration sur son domaine de compétence et par délégation de son responsable
- Accompagner et former les nouveaux entrants (coach)

## **FORMATIONS**

- Appréhender la culture d'entreprise (livret d'accueil, règlement intérieur, process interne)
- HIPP HOP Attitude
- Connaissance des règles de communication du restaurant
- Prise en main du poste Bar et Accueil
- Réflexe Hygiène
- Procédure entretien des locaux
- Connaissance et utilisation des produits lessiviels
- Tour de sécurité et pratiques opérationnelles de sécurité
- Découverte du service client
- Pratiques opérationnelles d'hygiène et sécurité (PMS)
- Look et posture PRO : adopter les bonnes attitudes clients
- Savoir prendre en charge un client à l'accueil (arrivée/départ/téléphone)
- Savoir conseiller/vendre un produit
- Participer à la production culinaire (étage, burger)
- Gestes et postures
- Connaître et argumenter la carte
- Vendre mieux
- Traitement des incidents clients
- Connaître et utiliser les outils de FID