

Définition

Le maître d'hôtel organise le travail de la salle restaurant ou de son service. Il supervise la mise en place et la distribution du service, il accueille les clients, il assiste, conseille et prend les commandes. Il organise la répartition des activités entre chef de rang, commis et garçons et la coordination avec le service de la cuisine. Il effectue la finition et la présentation de quelques plats, il participe à la définition du menu journalier ou hebdomadaire et de services spéciaux (buffet, banquets...). Il supervise le travail du sommelier ou le cas échéant prend la fonction de sommelier. Le maître d'hôtel coordonne et est responsable du travail du personnel de salle, des employés à la réception du restaurant et des employés de nettoyage.

Activités principales

définir le menu avec le chef; préparer les commandes pour le magasin; sélectionner et gérer le personnel de salle, définir les tâches préparer les tournées de travail du personnel; contrôler l'ordre et la propreté du personnel et de la salle; coordonner le déroulement du service en salle, accueillir et entretenir la clientèle, conseiller le choix des plats et l'assortiment des vins, prendre les commandes, déguster le vin, présenter et servir vins et plats, préparer plats de service en table; garantir la qualité du service.

Compétences

Le maître d'hôtel doit savoir accueillir et conseiller les clients, faire la conversation (aussi en langue étrangère), présenter le menu, assortir les vins aux plats; coordonner le service en salle, le rapport avec la cuisine et avec les fournisseurs; il doit avoir des connaissances d'œnologie et de gastronomie, avoir des renseignements sur l'actualité et les activités locales; il doit connaître les habitudes des clients, il doit avoir du tact et de la diplomatie, une bonne mémoire, soigner sa personne, être résistant à la fatigue; avoir des capacités communicatives, de la curiosité, de la rapidité en le résoudre les problèmes imprévus et prendre des décisions.

Conditions de travail

Le maître d'hôtel est en général employé dans un restaurant ou hôtel de quatre étoiles en plus, avec un haut niveau d'autonomie et de responsabilité. En fonction de son expérience professionnelle et de son ancienneté, le salaire peut varier entre 2000 et 3000 € mensuel. Il travaille durant les jours ouvrables, le dimanche et les jours de fériés et parfois la nuit; en général en uniforme, en relation continue avec la clientèle. Son activité est plus intense pendant le service du petit déjeuner, du déjeuner et du dîner; pendant les jours de fériés, fête et mois de haut flux touristique; avec des périodes vacantes en saison éventuelle.

Qualifications requises

Pour le moment aucune qualification n'est demandée; on devient par soi même maître d'hôtel après des années d'expérience sur le terrain et après avoir occupé des postes intermédiaires à responsabilité en salle (commis, chef de rang). La formation continue est importante (cours de remise à niveau professionnelle des disciplines de la restauration, échange d'expérience et de pratiques entre maître d'hôtel en restaurants et en hôtels, expériences professionnelles à l'étranger). Le maître d'hôtel doit une disposition particulière à la relation, soit dans la gestion du personnel, soit pour gérer le rapport avec la clientèle.