
DÉFINITION DE POSTE DE DIRECTEUR DE RESTAURANT

Missions générales :

Dans le cadre de la politique régionale et sous l'autorité du Directeur d'exploitation régional, le directeur de restaurant définit et met en œuvre une organisation, un mode de management, afin de renforcer l'attractivité de son établissement dans sa zone de chalandise.

Pour ce faire,

- Il s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire de proximité (RRH, CDG, Responsable de Maintenance, COOP) intervenant sur toutes les composantes de son métier afin de conforter sa position de leader sur son marché.
- Il valorise la spécialité de « steak house » pour satisfaire les clients et répondre à la promesse de l'enseigne.
- A ce titre, il est responsable du développement des performances de son restaurant : CA, marge, fréquentation.
- Il met en œuvre au quotidien les valeurs de l'entreprise en termes d'engagement, de passion et d'estime.

Principales responsabilités :

Développer la satisfaction client :

- Définir les objectifs de qualité de service pour son restaurant en prenant en compte la typologie de ses clients pour apporter un service personnalisé.
- Instaurer auprès de son équipe une dynamique de progrès permanents, place le client au cœur de son organisation en mettant en place des points de contrôle garantissant le fonctionnement optimal de son restaurant de l'arrivée du client à son départ.
- Faire vivre au quotidien les fondamentaux dans le respect des promesses de la marque
- S'assurer de la satisfaction client et participer à la démarche d'amélioration continue de la qualité de service par le biais des rappels clients et de la réunion « point client » réalisée avec l'équipe.
- Assurer par sa présence durant les temps forts de la vie du restaurant (accueil, supervision des équipes durant le service ...) son rôle de représentant de l'enseigne Buffalo auprès de ses clients.
- Etre garant du respect des règles HACCP.

Le management de l'équipe :

- Développer et maintenir la motivation de son équipe en s'appropriant les outils et méthodes mis à sa disposition (boîte à outils, jeux de cartes, film ...).
- Mettre en place une organisation du travail (animation de réunions, communication sur les projets du groupe et du restaurant) et un mode de fonctionnement propices à l'épanouissement de chacun : clarification du contenu de poste, valorisation des compétences collectives et individuelles.
- Développer la polyvalence des équipes
- Instaurer un dialogue ouvert et constructif avec les instances représentatives du personnel.
- Définir ses besoins en personnel et assumer la responsabilité de ses recrutements pour les postes d'Adjoint, de Chef grillardin, de Responsable de salle dans le respect de son budget de masse salariale.
- Valider les recrutements des finalistes pour les autres postes.

- Prendre l'initiative du versement de prime en fonction des performances des membres de son équipe (définir les montants autorisés).
- S'engager à développer les compétences de son équipe en assurant la qualité des plans d'intégration pour les nouveaux entrants ainsi que la mise en œuvre des formations en collaboration avec le RRH régional.
- Engager toute action visant à fidéliser le personnel et à faire décroître le turn-over source de mauvaise qualité de service.
- Identifier les potentiels de son équipe avec le RRH régional.
- Décider le cas échéant de sanction disciplinaire en concertation avec le RRH.
- Définir en fonction des compétences de son Directeur adjoint et de ses collaborateurs ce qui peut être délégué : construction des plannings, réalisation des inventaires, ouvertures et fermetures, formation ...
- Gérer la partie administrative : archivage, contrat, fiches de paie, constitution d'un vivier de CV ...

La gestion économique :

- Gérer les budgets alloués pour la maintenance, les opérations de marketing local, la prospection et décider de ses investissements (décider des montants) en concertation avec le contrôleur de gestion régional.
- Assurer la responsabilité des flux financiers de son restaurant (tickets restaurant, ancv, décades, remise de fonds.).
- Prendre en charge en toute autonomie le paiement des factures de son restaurant (BAP du manager à la DAE).
- Elaborer son budget en concertation avec le contrôleur de gestion régional et garantir sa mise en œuvre.
- Etre garant du respect de son budget masse salariale, contrôler les frais de personnel.
- Analyser les indicateurs de performances pour la mise en œuvre d'actions correctrices.
- Elaborer les prévisions d'activité pour la gestion prévisionnelle des équipes (gestion des CP, des plannings) et des produits.

Le développement commercial :

- Analyser sa zone de chalandise afin d'identifier le positionnement de son restaurant, en identifiant les forces et faiblesses de son restaurant face à la concurrence.
- Définir un plan d'action marketing local/commercial afin de gagner des parts de marché face à la concurrence, pour ce faire décider d'affecter une partie de son budget dans des actions ponctuelles ou récurrentes en apportant un "plus" répondant à la demande des clients (voir la question du budget).
- Travailler en concertation avec le DER pour privilégier les relations avec les institutionnels et identifier tout prospect source possible d'un apport de clientèle.
- Inscrire ses actions dans le cadre de la politique marketing du groupe.
- Mettre à disposition du département marketing groupe toutes informations susceptibles de mieux cerner le marché sur sa zone et effectuer des remontées d'informations sur la veille concurrentielle de sa zone.

La gestion du Patrimoine :

- Etablir un diagnostic régulier de l'état de son restaurant afin d'en vérifier la conformité (intérieur, extérieur, parking, outil informatique) en s'appuyant sur l'expertise du Responsable de la maintenance régional.
- Gérer un budget alloué pour la petite maintenance (à valider).
- S'assurer que toutes les règles soient respectées pour garantir la sécurité des biens et des personnes.

La liste des missions indiquée ci-dessus n'est pas exhaustive et pourra notamment être amenée à évoluer en fonction des besoins de l'activité.

D'autre part, l'activité de l'entreprise rendant nécessaire la pluriaptitude des salariés, le salarié pourra être amené à réaliser des travaux annexes à sa fonction principale compte tenu des spécificités de chaque établissement et en fonction des besoins des clients.

Il est également amené à occuper, dans une logique de polyvalence, d'autres postes de travail au sein de l'établissement en fonction des besoins et de l'organisation, en cuisine ou en salle.

COMPETENCES TECHNIQUES	COMPETENCES COMPORTEMENTALES
Gestion : analyser la structure des coûts globaux d'un restaurant et mettre en place des plans d'action pour maîtriser ceux-ci.	- Appétence pour les chiffres, rigueur - Analyse macro et micro
Management : mettre en œuvre une organisation et un mode managérial favorisant l'obtention de résultats.	- Leadership, exemplarité
Conduire les relations avec les IRP pour maintenir un climat social positif et éviter tout incident critique (grève).	- Ouverture au dialogue, gestion de conflits, négociation.
Juridique : maîtriser les règles de base concernant les contrats et les sanctions disciplinaires.	- Rigueur, prise de recul
Commerciales : mise en œuvre d'actions de fidélisation et de développement de sa clientèle par une démarche de qualité de service, d'action de marketing local, de prospection dans sa zone de chalandise.	- Ouverture relationnelle, communication aisée, sens de l'accueil - Créativité
HACCP : maîtriser complète des risques alimentaires et des règles d'hygiène	- Rigueur - Respect des procédures
Gestion du patrimoine : assurer la sécurité des biens et des personnes.	- Sens des responsabilités - Respect des procédures