

---

# DÉFINITION DE POSTE DE RESPONSABLE DE SALLE

---

## **Missions générales :**

Rattaché au Directeur adjoint de restaurant, le responsable de salle anime l'équipe de serveurs pour apporter un service irréprochable aux clients. Tout en étant Responsable d'un rang, il est le référent de l'équipe de serveurs, apporte conseil, soutien à l'équipe de salle, il développe leurs compétences et incarne les valeurs de l'enseigne.

Il met en œuvre au quotidien les valeurs de l'entreprise en termes d'engagement, de passion et d'estime et s'assure de leur respect.

## **Principales responsabilités :**

### Avant le service :

- Améliorer en continu la satisfaction du client en mobilisant les équipes sur cet objectif
- Contrôler la mise en place de la salle et veille à la conformité des extérieurs sur le parcours client.
- S'assurer de la conformité de la tenue des serveurs.
- Préparer son briefing après avoir recueilli auprès du Responsable de cuisine les informations sur les produits du jour à promouvoir.
- Animer son briefing en motivant ses collaborateurs.
- En fonction de la planification, prendre en charge l'accueil ou un rang.
- Gérer le badgeage - suivant son planning, assurer la responsabilité de l'ouverture du restaurant (contrôle des enceintes réfrigérées, tour du bâtiment, prise de température etc...).
- Gérer le cadencier (vaisselle, etc...).
- Réceptionner les livraisons, les contrôler et les ranger, veiller à l'application des normes HACCP, placer le bon de livraison dans la bannette de l'adjoint.

### Pendant le service :

- Selon le poste occupé, accueil ou rang, accueillir la clientèle
- Assurer la liaison entre la salle et la cuisine pour organiser de façon optimum le service tant sur le plan de la rapidité que de la qualité de service.
- Superviser le bon déroulement du service dans sa globalité.
- Veiller à la mise en place des initiatives définies et contribuer à la satisfaction client tout au long du repas.
- S'assurer du respect des fiches techniques, de la propreté et de la qualité visuelle des assiettes en ayant un regard circulaire sur l'ensemble de la salle à chaque fois que cela s'avère possible.
- Intervenir en cas de conflit avec un client, en fonction de la gravité de l'incident et informer le Directeur du restaurant et éventuellement prendre la décision d'appeler les pompiers ou la police.
- Assurer les encaissements et s'informer de la satisfaction du client.
- Identifier toutes les actions pertinentes à mettre en œuvre, en mesurer les effets et les mettre en œuvre en valorisant les collaborateurs pour leurs initiatives

### Après le service :

- Réapprovisionner le bar le cas échéant.
- Contrôler les rangs.

- Animer des débriefings dans le cadre d'une amélioration permanente du service.
- Assurer la fermeture du restaurant.

Le management de l'équipe :

- Participer à la démarche d'amélioration continue de la qualité de service par la mise en œuvre des bonnes pratiques déterminées par l'Enseigne (animation des réunions d'équipes, points clients, rappels clients, etc.)
- Favoriser les échanges des collaborateurs pour faire sortir les initiatives à mettre en place
- Recruter les serveurs et fait valider ses choix par l'adjoint.
- Etre responsable de la bonne intégration de son personnel ainsi que des stagiaires. ☒ Effectuer les autodiagnostic, développer les compétences de ces collaborateurs.
- Contribuer à l'identification des besoins en ressources de personnel.
- Contribuer aux animations et préconiser un style de décoration en mobilisant les équipes.

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
<b>Management : anime l'équipe de serveurs, développe la motivation.</b>	- Leadership, Exemplarité, Regard « circulaire » propre à la profession
<b>Relations clients : anime l'équipe au quotidien pour assurer une qualité de service optimale</b>	-Ouverture relationnelle, Communication aisée, Sens de l'accueil
<b>HACCP : maitriser complète des risques alimentaires et des règles d'hygiène</b>	- Rigueur, Respect des procédures
<b>Gestion du patrimoine : assurer la sécurité des biens et des personnes.</b>	- Sens des responsabilités, Respect des procédures
<b>Connaissance technique des produits et de la carte Construction d'argumentaires de vente</b>	Pédagogie pour la formation des serveurs