



FICHE DE POSTE

ASSISTANT MAITRE D'HOTEL

LE ROLE

L'Assistant Maître D'Hôtel assiste le Maître D'Hôtel et le Responsable Restauration dans notre pôle restauration/événementiel au Château. C'est une personne clé, dont dépend la qualité du service F&B.

Le titulaire de ce rôle adhère profondément à notre culture de service et d'adaptabilité aux besoins de notre clientèle ; Il participe à l'inspiration de l'équipe avec sa personnalité, son appétit de travail, sa bonne humeur, son goût du détail et son envie de partage.

Il assiste le Maître D'Hôtel et le Responsable Restauration pour fédérer, former et organiser au quotidien une équipe hautement performante en service de toute nature (en salle, en terrasse, en bord de piscine, en événementiel).

LES OBJECTIFS

1. Réalisation des objectifs financiers de notre exploitation

Le titulaire assiste le Maître D'Hôtel et le Responsable Restauration dans la réalisation des objectifs financiers F&B de l'établissement. Ces objectifs sont élaborés par le Directeur/Directrice d'établissement à la fin de l'année pour l'année suivante, en concertation avec le Directeur VMR (chiffres hébergement) et la Directrice d'Exploitation.

Les objectifs seront réalisés grâce à la maîtrise des deux côtés du P&L – les revenus et les coûts. Il est responsable de la progression du chiffre d'affaires :

- (i) C.A. des résidents F&B
- (ii) C.A. des clients locaux F&B

Il doit assister le Maître D'Hôtel et le Responsable Restauration dans la maîtrise parfaite des coûts et des marges. Par sa gestion exemplaire des ratios F&B, des achats et la gestion précise de la masse salariale, il contrôle les coûts de son service.

La réussite de la réalisation de ces objectifs sera mesurée tout simplement par la réalisation des objectifs financiers annuels.

Le titulaire intervient également dans la progression de notre chiffre d'affaires au sein de toute l'offre Food & Beverage, avec des objectifs établis au début de chaque période.



2. Excellence en service

Le titulaire du poste est chargé d'assurer l'excellence de notre service et donc un très haut niveau de satisfaction de la clientèle au quotidien, sur le moyen et long terme.

Cette responsabilité englobe tous nos offres restauration B2B et B2C – de l'accueil, la restauration (cuisine et service) jusqu'à l'atmosphère (sensation de bienveillance, vivacité, chaleureuse, cocooning) du domaine.

La réussite de la réalisation de cet objectif sera évaluée avec un ensemble de mesures qualitatives et quantitatives, plus particulièrement :

- (i) Le niveau de satisfaction indiqué dans les avis sondés auprès des clients
- (ii) Les notes moyennes à travers tous les sites d'avis en ligne

3. Assurer une équipe hautement performante

Sur le côté personnel l'Assistant Maître d'Hôtel doit assister le Maître d'Hôtel pour assurer à tout moment l'existence d'une équipe hautement performante, engagée, capable de livrer un service exceptionnel au Domaine.

Cet objectif sera réalisé non seulement par la capacité de la titulaire à gérer, inspirer et motiver l'équipe d'exploitation sur le plan quotidien, mais également par une maîtrise exceptionnelle des processus de recrutement et de formation et une préoccupation constante de la bonne communication envers sa direction.

La réussite de la réalisation de cet objectif sera évaluée avec un ensemble de mesures qualitatives et quantitatives, y compris:

- (i) Le coût des personnels, coût des embauches/ruptures de contrats
- (ii) 360° Feedback (Collègues Exécutive, Rapports (Chefs de Service), Direction)

COMPORTEMENT SOUHAITE

L'Assistant Maître D'Hôtel doit pouvoir répondre aux demandes de chaque client quel que soit le service concerné. Il doit faire preuve de réelles capacités d'organisation, d'adaptation et de travail d'équipe. Il doit avoir un sens de la communication irréprochable.

En lien direct avec les clients, le titulaire doit s'approprier et vivre quotidiennement les valeurs de Domaine & Demeure : en plaçant nos clients toujours au centre de nos actions, dans le respect de notre équipe et en s'assurant que nos activités soient toujours intégrées à l'environnement local – naturel, social, culturel et économique.

Le titulaire doit être toujours conscient et sensible à l'état propreté du Domaine, et travail dans la discrétion, la réactivité et l'efficacité.



LE TRAVAIL QUOTIDIEN (inter alia)

L'évidence est que ces objectifs seront réalisés principalement par la maîtrise de trois éléments clé :
People/Culture, Processus et Technologie

1. CONTROLE DES COÛTS / GESTION FINANCIERE

- Gestion des stocks (inventaires, commandes auprès des fournisseurs, vérification des livraisons...)
- Relation avec les fournisseurs en collaboration avec le responsable F&B et le chef de cuisine : analyse les offres et les coûts afin d'optimiser les tarifs, réflexion avec la direction sur les partenariats à développer, respect des marges et des coûts
- Gestion des caisses : vérifie les caisses au quotidien

2. ASSURER L'EXCELLENCE EN SERVICE

- Mise en place et vigilance précise au quotidien des procédures de service
- Transmettre aux équipes et aux clients la culture « house style » Domaine & Demeure
- Développement du relationnel avec les propriétaires et les clients réguliers pour s'assurer que l'équipe est capable de répondre « avec magie » aux souhaits des clients.
- Gestion des outils de service informatique et autres (ProTel, TCPos etc)
- Assurez le service au quotidien - satisfaction client (pas d'attentes, un service précis, souriant, bienveillant etc) mais également tous les autres éléments qui rendent l'expérience du client en salle agréable : l'ambiance (éclairage, température, musique...) l'ambiance au sein de l'équipe etc.
- Veille à la mise en place de la salle du restaurant, bar et terrasse
- Veille à la propreté, l'hygiène (HACCP)

3. ASSURER CROISSANCE / DEVELOPPEMENT COMMERCIAL F&B

- Le titulaire participe au développement du chiffre d'affaires, tout en inscrivant l'espace restauration/événementiel dans la politique de développement économique local mais également dans la politique de développement de qualité engagée par la direction.
- Contribue à l'adaptation souhaitable des services et produits proposés, de nouvelles initiatives ou actions à mettre en œuvre pour développer le CA
- S'assure qu'une culture et une politique commerciale existent dans les équipes – pour assurer la réalisation maximum en CA, tout en satisfaisant les désirs et budgets des clients.

Cette fiche de poste peut être soumise à des changements en fonction du développement du rôle