



FICHE DE POSTE

CHEF DE RANG

LE ROLE

Le Chef de rang assiste le Responsable Restauration et le Maître d'Hôtel 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 en assurant leur satisfaction.

LES OBJECTIFS

1. Assurer l'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 toutes 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

2. Participer au développement commercial et la communication

Le titulaire doit participer au développement de la commercialité sur place dans les domaines, établir et gérer des techniques et politiques de 'upselling' et 'cross-selling' à travers tous les services pour assurer la maximisation des revenus.

COMPORTEMENT SOUHAITE

Le/la Chef de rang 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)

En contact direct avec la clientèle, le titulaire doit s'assurer à ce que leur expérience restauration se déroule selon les standards de l'établissement.

1. FOURNIR L'EXCELLENCE EN SERVICE

- Avoir une connaissance parfaite des procédures et logiciel hôtelier
- Suivi, mise en place et vigilance précise au quotidien des procédures de service
- Appliquer et transmettre la culture clientèle et « 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.
- Assurer la bonne utilisation 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)

2. ASSURER CROISSANCE / DEVELOPPEMENT COMMERCIAL F&B

- Contribue à l'adaptation souhaitable des services et produits proposés, de nouvelles initiatives ou actions à mettre en œuvre pour développer le CA
- S'assurer 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.
- Assiste aux événements : marchés, soirées, mariages ...
- Accueil des groupes dans l'espace du restaurant : interface avec l'équipe commerciale B2B

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