



Fiche de poste ⁷

“Offrir une bonne qualité d'accueil et un placement efficace des clients.

Rendre le temps d'attente aussi agréable que possible

S'assurer de la loyauté des clients

Dégager une image positive du groupe“

Compétences:

- Bon sens du relationnel
- Parfaite apparence

MISSIONS PRINCIPALES

- Préparer l'accueil et s'assurer qu'elle soit propre, confortable et rangée à toute heure de la journée.
- Offrir un accueil téléphonique positif, conforme aux règles de la réception du restaurant.
- Assurer que le client est pris en charge rapidement et efficacement.
- Informer précisément les clients des délais d'attente et du respect de l'ordre d'arrivée des clients.
- Communiquer en permanence avec l'équipe du service de restauration et optimiser le remplissage du restaurant.
- Assurer la satisfaction du client.
- S'assurer que chaque client est envoyé de manière agréable et positive.
- Soutenir les collègues en participant aux actions d'équipe si nécessaire.
- Maintenir une bonne cohésion avec la direction, le service de restauration, l'équipe du bar, le personnel de cuisine, etc.

RUNNER



Rubriques de la fiche :

DESCRIPTION	
EXPÉRIENCES REQUISES	
MISSIONS PRINCIPALES	
ACTIVITÉS	
COMPÉTENCES	

DESCRIPTION

X

Il/elle participe à la mise en place du service, à l'accueil des clients et au service. Il/elle facilite le travail des chefs de rang et/ou du Barman. il/elle applique les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire. Il/elle véhicule l'image du restaurant. Dans le cadre de ses missions, il/elle s'appuie sur les consignes de travail de l'équipe en salle et travaille de manière coordonnée avec l'équipe en cuisine.

EXPÉRIENCES REQUISES

X

1^{ère} Expérience de la relation client

MISSIONS PRINCIPALES

X

Aider à la mise en place de la salle et/ou du bar
Aider au service

ACTIVITÉS

X

PARTICIPER A LA MISE EN PLACE DE LA SALLE :

Veiller à la propreté en salle (sols, tables, chaises, couverts) et au Bar
Organiser, approvisionner et contrôler la propreté des consoles, de l'office et du bar
Participer au dressage des tables
Mettre en place le bar

AIDER AU SERVICE :

Porter une tenue conforme aux normes d'hygiène et de sécurité
Respecter les consignes tâches/missions transmises par le responsable
Accueillir le client en respectant les standards de l'enseigne
Apporter les plats (assurer une liaison entre la salle et la cuisine)
Approvisionner et entretenir les tables/ bar pendant le service (pain, boisson, couverts)
Nettoyer les verres durant le service
Participer au rangement et au nettoyage de la salle après le service

Fiche de poste ⁶

Il / elle garantit que les valeurs de la marque et les procédures de travail sont respectées. Il / elle intègre et forme de nouveaux membres du personnel. Il / elle est exemplaire dans l'accomplissement de ses missions.

Compétences

- Bon sens du relationnel et posture
- Compétences en management
- Adaptabilité, réactivité et enthousiasme
- Exemplaire dans son poste : rôle moteur

Expérience

Expérience réussite en tant que serveur

Relation

- Hiérarchie: Manager du salon de thé, Directeur adjoint, Maitre d'hôtel
- Management: Introduction du nouveau personnel

Serveur



OPERATIONNEL AND ADMINISTRATIF

- Appliquer les procédures d'accueil du client
- S'assurer que la salle à manger est bien aménagée
- Superviser les bonnes fournitures d'équipement pendant le service
- Connaître les produits de la journée pour informer les clients
- Développer une attitude commerciale et de recommandation
- Avertir la direction de tout dysfonctionnement du service ou de la salle
- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène

RESSOURCES HUMAINES

- Mettre en place des actions correctives dans son équipe si nécessaire
- Accueillir
- Intégrer et former les nouveaux employés
- Former le nouveau personnel pour améliorer continuellement le service
- Proposer des thèmes de formation
- Organiser et participer aux actions de cohésion d'équipe, en accord avec la direction

PRODUITS

- Vérifier la bonne entrée des produits à la caisse
- Connaître les produits présentés pour identification à la caisse
- Contrôler les quantités et la qualité des produits livrés conformément aux normes d'hygiène
- Connaître la composition de tous les plats au menu

Missions

Le Vendeur garantit l'accueil et le conseil de la clientèle.

Elle/Il contribue à la gestion des vitrines et étagères, au suivi des stocks.

Elle/Il veille à la qualité d'exposition des produits.

Elle/Il participe à la préparation des produits salés lorsque c'est nécessaire (sandwichs, salades, quiches et autres...)

Responsabilités principales**Garantir la satisfaction des clients**

- Accueillir et conseiller le client
- Renseigner le client sur la composition des produits (salades, sandwichs, pâtisseries, ...)
- Renseigner sur les allergènes
- Enregistrer les commandes
- Encaisser le montant d'une vente
- Remettre la commande au client
- Traiter les réclamations des clients

Gérer la surface de vente

- Disposer les produits en vitrine en respectant les emplacements
- Préparer des boissons chaudes ou froides
- Préparer et/ou réchauffer des plats
- Vérifier la mise en valeur des produits en vitrine (rayons approvisionnés, retrait des produits non conformes, maintien de l'attractivité de l'espace de vente, affichage des prix)

Entretien et nettoyer les locaux

- Participer à l'entretien de la boutique et des locaux annexes
- Veiller à la propreté de l'espace de vente
- Signaler automatiquement les détériorations et les besoins en maintenance à un responsable
- Entretien son poste de travail
- Nettoyer le matériel après utilisation
- Ranger une réserve
- Réceptionner et contrôler des produits

Préparer les produits

- Participer aux préparations de mise en place nécessaires à l'exécution des fiches techniques
- Appliquer les fiches techniques notamment en matière de grammage
- Nettoyer le poste occupé, entretenir et ranger le poste et les outils de travail

Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité

- Respecter les normes HACCP

Compétences métier

Savoir travailler en équipe

Avoir le sens de la relation client

Appliquer une consigne de travail

EMPLOYE(E) POLYVALENT(E)

Rubriques de la fiche :

DESCRIPTION



EXPÉRIENCES REQUISES



MISSIONS PRINCIPALES



ACTIVITÉS



COMPÉTENCES



DESCRIPTION

X

Il/elle est polyvalent(e). Il/elle assure les actions de préparation préliminaire et de mise en place des produits.

Il/elle réalise et dresse des préparations culinaires simples. Il/elle participe à l'entretien des locaux et du matériel.

Il/elle applique les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire ainsi que les procédures internes.

Dans le cadre de ses missions, il/elle s'appuie sur les consignes de travail du Chef et/ou du Second de Cuisine et travaille de manière coordonnée avec le(s) Chef(s) de partie.

EXPÉRIENCES REQUISES

X

1^{ère} expérience en restauration

MISSIONS PRINCIPALES

X

Production culinaire

Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité

Entretien et nettoyer les locaux

ACTIVITÉS

X

PRODUCTION CULINAIRE :

Rassembler tous les produits nécessaires à l'élaboration des plats

Réaliser les préparations culinaires préliminaires : mise en décongélation, nettoyage, épiluchage et de découpe des fruits et légumes, remise en température...

Participer à la préparation des garnitures et des mets simples

Réapprovisionner en denrées alimentaires, préparations, condiments...

Préparer, vérifier et ranger la vaisselle et le petit matériel

Réapprovisionner les différents postes de la cuisine en vaisselle et en petit matériel

Signaler à l'encadrement en cuisine les denrées à commander afin d'éviter les ruptures

Apprendre à utiliser les fiches techniques et les techniques de production : température et mode de cuisson, découpage...

Lire et suivre un bon de commande

APPLIQUER LES REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE :

Porter une tenue conforme aux normes d'hygiène et de sécurité

Veiller et participer à la propreté et l'entretien des locaux et du matériel (nettoyer et ranger son poste de travail avant, pendant et après le service)

Signaler les détériorations et les besoins en maintenance au chef ou au second de cuisine

Respecter et appliquer le plan de maîtrise sanitaire, les règles et bonnes pratiques d'hygiène à tout moment

Utiliser les équipements de protection individuelles et le matériel de nettoyage adéquat

(respecter les fiches techniques de sécurité des produits d'entretien)

Appliquer les consignes de sécurité inhérentes à sa fonction

ENTRETIEN ET NETTOYER LES LOCAUX :

Connaitre et utiliser les produits lessiviels en respectant les consignes d'utilisation

Réapprovisionner en produits et matériel d'entretien

Effectuer la fermeture de son poste (sécurité, rangement, nettoyage)

Assurer le nettoyage des locaux (cuisine, réserves, chambre froide) et du petit matériel et de la vaisselles