



FICHE DE POSTE CHEF DE RANG H/F

Efficace et rapide dans les prises de décision, Vous êtes responsable de la satisfaction client. Vous devez être doté d'une excellente mémoire et d'une bonne humeur communicative. Vous véhiculez l'image de **Paul & Julienne** par votre attitude exemplaire, votre professionnalisme et votre disponibilité. Vous devez faire en sorte que les clients sous votre responsabilité, vivent un moment agréable chez **Paul & Julienne**. Vous êtes chargé de préparer les tables et de les dresser, d'accueillir les clients en les guidant vers votre rang, de prendre la commande tout en présentant le menu, la bar-list et les suggestions. Vous établissez le lien entre les clients et la cuisine en conseillant et débarrassant les plats. Vous êtes responsable de la conformité des plats donnés aux clients. A la fin du repas, vous présentez l'addition et procédez à l'encaissement. Vous pouvez être amené à aider vos collègues afin de les soulager dans une période de surcharge. Vous devez respecter le protocole d'accueil client de **Paul & Julienne**.

FONCTIONS & RESPONSABILITES :

Chef de Rang au **Paul & Julienne** s'organise autour de quatre grandes fonctions (se référer aussi aux check list) :

APPROVISIONNEMENT / MISE EN PLACE SALLE ET DU BAR

- Réceptionner, contrôler et stocker les denrées nécessaires à l'activité
- Réaliser des inventaires journaliers et périodiques
- Mettre en place les produits, matériels et supports de vente
- Vérifier quotidiennement les équipements et le matériel
- Approvisionner et réapprovisionner les dessertes, buffets, consoles, meubles réfrigérés, cave du jour en fonction du moment de la journée
- Mettre en place et contrôler le comptoir, la salle, la terrasse et les consoles de service
- Préparer le plateau
- Remettre en état et nettoyer les locaux et équipements
- Vérifier la propreté de la vaisselle et des couverts, des ménagères...
- Préparer les carcasses en fonction des réservations et dresser les tables
- Participer à la mise en place de la cave du jour et du bar
- Vérifier le matériel à mettre à disposition

ACCUEIL, SERVICE & PRISE DE COMMANDE

- Prendre connaissance de la carcasse de réservation.
- Accueillir les clients : suivre le protocole d'accueil de Paul & Julienne et suppléer, en cas d'absence, le responsable de salle.
- Adapter le déroulement du service en fonction de l'ordre d'arrivée des clients, du type de commandes et des demandes spécifiques de la clientèle
- Établir une commande et la transmettre dans les services
- Promouvoir des produits en fonction des événements et des moments de la journée
- Veiller au suivi des commandes
- Utiliser des fiches techniques
- Proposer et servir des boissons et de la restauration légère à l'assiette, dans les règles du portage au plateau
- Passer son rang à un collègue
- Accueillir les clients, prendre en charge les clients et veiller à leur satisfaction, de l'arrivée au départ
- Adopter une attitude cohérente avec l'image de l'établissement
- Être à l'écoute du client et répondre à ses demandes
- Conseiller le client dans le choix des boissons



- Proposer les apéritifs et les servir au plateau
- Adapter son comportement aux types de clientèle et aux moments du service
- Présenter les supports de vente et informer sur les suggestions du jour
- Être à l'écoute du client et répondre à ses demandes
- Conseiller le client dans ses choix en cas d'hésitation
- Établir une commande et la transmettre en cuisine avec ses particularités
- Renseigner le client sur les activités touristiques et culturelles extérieures
- Faire goûter et servir les boissons
- Veiller au suivi des commandes
- Assurer le renouvellement du pain, des boissons, des ménagères, ...
- Débarrasser et redresser les tables
- Respecter les circuits de la nourriture pendant le service
- Proposer et servir les fromages, desserts et boissons chaudes

FACTURATION, ENCAISSEMENT, DEPART CLIENT

- Ouvrir et clôturer sa caisse
- Utiliser correctement tous les modes de paiement
- Sécuriser le cash
- Tenir une caisse et rendre la monnaie
- Séparer une note globale en comptes séparés
- Établir et présenter les additions
- Effectuer et vérifier les opérations d'encaissement
- Raccompagner les clients

PREVENTION, SECURITE, SANTE ET REGLEMENTATION

- Contrôler l'Age d'un client éventuellement mineur sans déclencher d'agressivité
- Détecter les comportements à risques et informer son supérieur ou ses collègues
- Repérer les conduites addictives et/ou des conduites agressives pour éviter qu'elles ne dégèrent
- Repérer la présence de substances psycho-actives dans l'établissement, les identifier et agir en conséquence
- Intervenir en cas d'incident de personne ou de confrontation physique
- Diffuser les documents et outils de prévention et savoir en parler (MST, drogues, abus d'alcool)
- Intervenir à titre préventif pour éviter les situations dangereuses (Ex : conduite en état d'ébriété)

PROFIL :

Pas de certifications spécialement requises mais 3 ans minimum d'expérience à ce même poste dans un établissement du même style.

Personne structurée, dynamique, autonome, capable de travailler en équipe et de s'intégrer facilement, rapide d'exécution et résistant au stress.

Avoir un bon relationnel et une maîtrise parfaite des codes de la relation avec les clients qu'ils soient locaux comme internationaux.

Avoir des Connaissances approfondies des règles et des techniques du service.

La pratique de l'une ou plusieurs langues étrangères est un plus (au moins l'anglais)

Validation :
Date et signature

Collaborateur :

Responsable Hiérarchique :