



## Responsable / Directeur de la restauration

### Missions Générales

- Est garant de la qualité des prestations servies au client et de l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs de son département
- Véhicule l'image et l'ambiance de l'hôtel par son attitude exemplaire, son accueil chaleureux et convivial, sa présence régulière sur le terrain et sa disponibilité
- Manage et motive ses équipes afin d'optimiser les ventes et la qualité des prestations de la restauration
- Développe le résultat de son département en optimisant la vente et la gestion des points restauration
- Anime et fait vivre les projets et points d'identité Mercure dans son service (Echanson, ...)

### Principales responsabilités

#### Relation client

---

- Veille à la satisfaction des clients
- Gère et assure le suivi des commentaires et des réclamations des clients
- Entretient un fort relationnel avec les clients dans l'objectif de les fidéliser
- Veille à ce que l'accueil soit chaleureux et personnalisé.

#### Technique métier / production

---

- Organise et supervise les mises en place en fonction des prévisions d'activité
- S'assure de l'application des référencements
- Veille à la qualité de la présentation des supports de vente
- Participe avec le Chef de cuisine à l'élaboration des menus, aux achats et veille à la mise à jour et à l'application des fiches techniques
- Planifie les changements de carte, définit les tarifs et orchestre le travail au quotidien en coordination avec le Chef de cuisine

#### Management des équipes / implication transverse

---

- Pilote et valorise les différents points de vente restauration
- S'assure de la transmission des informations aux différents services concernés
- Développe la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail
- Participe ou valide les recrutements
- Organise l'accueil et l'intégration des nouveaux collaborateurs
- Elabore et/ou Contrôle les plannings de travail en cohérence avec la prévision d'activité
- Assure les entretiens annuels d'évaluation et fixe les objectifs à leurs collaborateurs
- Elabore les plans de formation en collaboration avec ses responsables et assure le suivi
- Favorise le développement des compétences de ses collaborateurs et les accompagne dans leur évolution professionnelle
- S'assure de la cohérence des plannings en fonction de l'activité de l'hôtel
- Applique la législation du travail



## Responsable / Directeur de la restauration

### Commercial / Vente

---

- Etablit d'excellentes relations avec les clients
- Elabore et fait vivre le plan d'actions commerciales dans son service
- Fixe à son équipe les objectifs de vente à réaliser au quotidien
- Analyse les commentaires clients et les partage avec son équipe
- Initie et met en œuvre des actions de commercialisation sur sa zone primaire afin de développer son chiffre d'affaires
- Travaille en étroite collaboration avec le service commercial pour assurer une prestation de qualité et satisfaire les attentes des clients séminaires
- Connait son marché et ses attentes
- S'informe régulièrement de ce qui se passe chez ses concurrents
- Facilite les opérations commerciales par sa créativité et son sens de l'innovation

### Gestion

---

- Elabore le budget annuel de son service en cohérence avec la stratégie de l'hôtel
- Garantit les résultats de gestion en conformité avec les objectifs de l'hôtel
- Est garant du respect des procédures en matière d'encaissement, de gestion et de contrôle selon les référentiels d'audit interne Accor
- Adapte l'organisation de son département et optimise la gestion des effectifs pour améliorer le "prime cost"
- Initie, met en oeuvre et assure le suivi des contrôles internes
- Supervise les achats du restaurant et de la cuisine, la bonne gestion des stocks et s'assure du taux d'emprise AccorShop décidé par la marque
- Est le garant du bon fonctionnement du matériel et de l'entretien du patrimoine de son département
- Assure le contrôle des inventaires réalisés
- Participe aux réunions "Débiteurs" et met en place des actions pour le recouvrement des créances

### Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement

---

- Est responsable du maintien en l'état du matériel et du mobilier, de la fiabilité des équipements et s'assure du suivi des interventions techniques
- Veille à la propreté des espaces restauration et au respect des normes d'hygiène et sécurité alimentaire,
- Elabore un plan d'action en fonction des résultats d'analyse d'hygiène et en assure le suivi
- Applique et fait appliquer les règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)
- Respecte et fait respecter les engagements de "Charte Environnement" pris par l'établissement (économie d'énergie, recyclage...)
- Est responsable de la sécurité des biens et des personnes dans son périmètre

## Rattachement

Directeur d'hôtel



## Responsable / Directeur de la restauration

### Profil requis

#### Formation / Expériences professionnelles

- Du BTS à la licence hôtellerie - restauration, licence professionnelle hôtellerie ou école de management hôtelier et/ou toute personne motivée par ce secteur d'activité, quelle que soit sa formation initiale après validation de ses aptitudes
- Expérience professionnelle de 5 ans avec une connaissance parfaite des métiers de la restauration
- Maîtrise de l'environnement informatique
- Maîtrise de la langue du pays, anglais professionnel (une 3ème langue serait un plus)

#### Aptitudes / Qualités

- *Esprit d'équipe*
- *Sens de l'accueil, du contact et du service*
- *Flexibilité*
- *Réactivité*
- *Leadership*
- *Sens de l'organisation*
- *Prise de décision - Autonomie - Entrepreneur*
- *Excellente présentation*
- *Résistance physique,*
- *Innovation*

***Ce descriptif, non exhaustif, a par nature un caractère évolutif compte tenu des impératifs liés à l'organisation de l'établissement***