

**Autres dénominations :** Maître d'hôtel sommelier / Maîtresse d'hôtel sommelière • Premier maître d'hôtel / Première maîtresse d'hôtel • Responsable de salle

### Présentation du métier

Le maître d'hôtel / La maîtresse d'hôtel coordonne l'activité du personnel de salle de restaurant, organise et contrôle le travail des équipes tout en étant en capacité d'intervenir à chaque étape du service. Il ou elle garantit la satisfaction du client et la qualité du service rendu.

### Conditions d'accès au métier

Ce métier est accessible à partir d'un CAP/ BEP en hôtellerie et restauration complété par une expérience professionnelle en services hôteliers.

Un Bac technologique ou un BTS en hôtellerie restauration peut en faciliter l'accès.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être requise.

L'utilisation de l'outil informatique (logiciel de réservation, tableur, ...) peut être requise.

### Compétences professionnelles

- Accueillir, orienter une personne
- Animer, coordonner une équipe
- Appliquer les règles et consignes d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Choisir les vins
- Effectuer des opérations de finition des plats
- Effectuer le suivi des commandes, la facturation
- Gérer les réservations des clients
- Langue étrangère - Anglais
- Logiciels de réservation
- Planifier l'activité du personnel, d'un service, d'une structure
- Procéder à l'encaissement
- Réaliser des opérations de découpage (viande, poisson...)
- Réaliser des préparations culinaires
- Réaliser un service en salle
- Techniques de port de plateaux/plats

### Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve d'engagement
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de leadership
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Gérer son stress
- Travailler en équipe

Pour en savoir plus sur ce métier, consulter la [fiche ROME G1802 - Management du service en restauration](#).