



## Serveur / Serveuse

### Missions Générales

- Assure un accueil et un service de qualité auprès des clients au restaurant
- Contribue de façon globale à la satisfaction de la clientèle par la qualité de son travail et l'exemplarité de son comportement
- Contribue au développement du chiffre d'affaires, de son point restauration grâce à son action de vente

### Principales responsabilités

#### Relation client

- Réserve un accueil chaleureux et personnalisé au client
- Offre un service attentionné et adapté aux contraintes du client
- Est attentif aux remarques du client et en assure le suivi
- Met en valeur son offre restauration
- Met en avant les "Grands Vins Mercure"
- Véhicule l'image de l'hôtel

#### Technique métier / production

- Effectue :
  - la mise en place du point de vente et des arrières
  - le nettoyage et le rangement de la salle et des arrières après le service
- S'informe avant chaque début de service sur la composition des plats et des éventuelles ruptures
- Adapte son organisation et son rythme de travail en fonction de l'affluence, des événements et des clients
- Contribue à la pérennité du matériel mis à sa disposition

#### Commercial / Vente

- Autant que possible, vend les plats et boissons spécifiques de l'hôtel
- Met en avant les "Grands Vins Mercure"
- Fait de la vente additionnelle lorsque possible .
- Contribue à la fidélisation de la clientèle par sa qualité de service
- Adapte son service selon le type de repas et la prestation attendue

#### Gestion

- Est impliqué dans l'atteinte des objectifs de son service en respectant les procédures et les contrôles internes appliqués dans l'hôtel
- Contribue à la bonne gestion de la vaisselle et du petit matériel en évitant la casse
- Peut être amené à participer aux inventaires, à contrôler des livraisons et à stocker des marchandises



## Serveur / Serveuse



### Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement

- Veille à la propreté de son lieu de travail et à la sécurité alimentaire en respectant au quotidien les règles d'hygiène HACCP
- Respecte les consignes d'utilisation et de sécurité du matériel mis à sa disposition.
- Applique les règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)
- Respecte les engagements de la « Charte Environnement » pris sur l'établissement (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...)

### Rattachement

En fonction de l'organisation de chaque hôtel

### Profil requis



### Formation / Expériences professionnelles

- Du CAP au Bac Pro Restauration et/ou toute personne motivée par ce secteur d'activité quelle que soit sa formation initiale après validation de ses aptitudes et de ses motivations
- Maîtrise de la langue du pays et anglais professionnel



### Aptitudes / Qualités

- *Aisance relationnelle et assurance*
- *Sens de l'accueil, du service et de la qualité*
- *Esprit commercial*
- *Dynamisme*
- *Bonne présentation*
- *Rigueur et organisation*
- *Résistance physique*
- *Résistance au stress*

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

*Direction des Ressources Humaines Accor Hospitality EMOA - Janvier 2009*