G1802
MAÎTRE / MAÎTRESSE D'HÔTEL

Autres emplois décrits

- Assistant / Assistante maître d'hôtel
- Maître d'hôtel sommelier / Maîtresse d'hôtel sommelière
- Premier maître / Première maîtresse d'hôtel
- Responsable de salle
- Responsable des banquets
- Second maître / Seconde maîtresse d'hôtel

Définition

Le Maître d'hôtel orchestre l'accueil et le service en salle, garantissant une expérience culinaire remarquable.

- Accueille et conseille les clients dès leur arrivée dans l'établissement
- Coordonne et supervise le travail de l'équipe de salle
- Assure la gestion des réservations et l'organisation des tables
- Veille à la qualité du service et à la satisfaction des clients
- Gère les commandes spéciales et les demandes particulières des clients
- Peut organiser des événements spéciaux comme des banquets ou des réceptions

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible principalement avec une qualification de niveau Bac à Bac+3 en hôtellerie-restauration.

Certifications et diplômes :

- CQP maître d'hôtel
- Bac pro commercialisation et services en restauration
- BTS management en hôtellerie - restauration option A : management d'unité de restauration
- BTS management en hôtellerie - restauration option B : management d'unité de production culinaire
- BTS management en hôtellerie - restauration option C : management d'unité d'hébergement
- Licence pro mention organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration
- Directeur d'hôtellerie internationale
- Manager en hôtellerie internationale

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir le client et l'installer
- Veiller à la satisfaction du client

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer une communication claire et efficace avec l'équipe
- Respecter les standards de service de l'établissement

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Coordonner les réservations et optimiser l'occupation de la salle

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Réaliser la mise en place de la salle et de l'office
- Assurer la liaison entre la cuisine et le service en salle
- Contrôler les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) Transition écologique

Management, Social, Soin

- Animer, coordonner une équipe
- Planifier et organiser l'activité du personnel relevant de sa responsabilité
- Recruter et intégrer une personne

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
- Réaliser un service en salle
- Conseiller les clients sur les accords mets et vins
- Assurer la discrétion et le confort des clients durant le service
- Gérer les retours des clients pour améliorer les services
- Etablir un devis
- Maintenir un haut niveau de service client

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Parler une ou plusieurs langues étrangères
- Gérer une situation conflictuelle

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Planifier les horaires en fonction des événements
- Gérer une caisse
- Saisir une commande sur informatique — Transition numérique
- Gérer les réclamations ainsi que les litiges commerciaux
- Gérer les réclamations et assurer un suivi de qualité
- Intégrer l'écoresponsabilité dans toutes les dimensions de son activité — Transition écologique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Optimiser l'agencement de la salle pour les événements spéciaux
- Contrôler la qualité des plats avant le service
- Mettre en oeuvre les procédures d'alerte des secours et les autres mesures prédéfinies en cas d'incident
- Gérer les stocks
- Contrôler l'état des stocks

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Créer, organiser ou coordonner un évènement

Management, Social, Soin

- Assurer un briefing et débriefing sur le service
- Faire appliquer les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) — Transition écologique
- Assurer la formation des nouveaux collaborateurs

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Avoir l'esprit d'équipe

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoirs

Domaines d'expertise

- Vins et accords mets-vins
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Anglais niveau avancé B2
- Gestion des fournisseurs et des commandes
- Optimisation des coûts et des budgets
- Chiffrage et calcul de coût
- Cultures et coutumes internationales

Normes et procédés

- Planification des tâches et gestion des priorités
- Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Contrôle qualité
- Modalités d'accueil
- Sécurité sur les lieux de travail

Techniques professionnelles

- Techniques du service en salle
- Communication interpersonnelle
- Techniques de gestion de conflits

Produits, outils et matières

- Vins internationaux

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Station debout prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail en horaires fractionnés
- Travail en journée
- Travail les week-ends et jours fériés

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Etablissement de restauration traditionnelle
- Hôtellerie / Restauration

Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail