



FICHES MÉTIERS

Chef(fe) de rang

CPNE*HER*
Commission Paritaire Nationale de l'Emploi des Hôtels - Cafés - Restaurants

BRANCHE DES HÔTELS, CAFÉS,
RESTAURANTS (HCR)

IDCC 1979



Métier en tension



Édition
2025

AKTO



Informations générales

Finalité / description du métier :

Le chef de rang est responsable d'un groupe de tables, appelé « rang », au sein d'un restaurant. Il veille à la fluidité du service et à la satisfaction des clients, de la mise en place à leur départ.

Sous l'autorité du responsable de salle ou du maître d'hôtel, il coordonne une équipe de serveurs et commis de salle et peut être amené à accueillir les clients, prendre les commandes, assurer le service, gérer l'encaissement et la remise en place de la salle.

Il est généralement rattaché hiérarchiquement au maître d'hôtel ou au responsable de salle.



Branche :

Hôtels, cafés, restaurants (HCR)



Autre appellation :

• ∅

Activités

- Organiser et mettre en place le service sur son rang
- Assurer la relation client et coordonner son équipe pendant le service
- Organiser et remettre en état la salle après le service

Compétences associées aux activités

Organiser et mettre en place le service sur son rang

- Réaliser et vérifier la mise en place des tables et du matériel de service, en lien avec les réservations, pour garantir une installation optimisée de la salle
- Approvisionner les consoles de service en consommables (couverts, serviettes, condiments...) afin d'anticiper les besoins du service
- Assurer et vérifier la propreté et l'entretien du matériel et de l'espace de service pour offrir un cadre accueillant aux clients
- Participer au briefing de la salle (ou l'animer) : lancement de service

Assurer la relation client et coordonner son équipe pendant le service

- Accueillir les clients et présenter l'offre commerciale
- Argumenter et conseiller les clients en fonction de de leurs attentes et spécificités (temps de service attendu, allergies, cultures...)
- Proposer une offre complémentaire (ventes additionnelles dont accord mets-boissons)
- Prendre la commande et la transmettre à la cuisine pour assurer un service conforme aux attentes
- Apporter les plats et boissons aux clients en respectant l'ordre des commandes et les règles de service pour assurer une expérience fluide
- Servir les pains, sauces et accompagnements en anticipant les besoins des clients
- Réaliser des animations autour de techniques spécifiques du service (flambage, découpage...) en cas d'absence du maître d'hôtel / responsable de salle
- S'assurer de la satisfaction des clients au cours du repas pour les fidéliser
- Assurer une coordination efficace avec le maître d'hôtel ou le responsable de salle, ainsi qu'avec la cuisine, pour garantir une communication fluide et la qualité de service attendue par les clients
- Adapter le rythme au déroulement du service en communiquant avec la cuisine
- Coordonner et accompagner le service dans son rang
- Gérer les réclamations et conflits de premier niveau avec les clients ou entre serveurs et/ou commis de salle au moment du service
- Anticiper les conduites à risques et agressives en informant son supérieur ou d'autres collaborateurs et intervenir si nécessaire
- Débarrasser les tables en cours de service pour assurer le confort du client et en fin de service pour fluidifier l'enchaînement des clients
- Apporter l'addition, réaliser l'encaissement et remercier le client
- Veiller à la bonne continuité du service
- Réaliser la fermeture de caisse et mettre fin à sa session de service

Organiser et remettre en état la salle après le service

- Débarrasser les tables et nettoyer la salle et les espaces dédiés aux clients et au service
- Réapprovisionner les consoles et postes de service en matériel et consommables pour anticiper les besoins du prochain service
- Vérifier la disponibilité et l'état du matériel et signaler tout besoin de remplacement pour maintenir un service de qualité
- Participer à la gestion des stocks de matériel et de consommables pour éviter les ruptures pendant le service

Domaines de compétences

Savoirs / Connaissances

- Techniques de service
- Techniques spécifiques de préparation et présentation de plats
- Bases des accords mets et boissons, connaissance des vins et cocktails
- Législation des vins et spiritueux
- Normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (dont HACCP)
- Règles de dressage et de mise en place des tables
- Procédures de prise de commande, d'encaissement et de gestion des réservations
- Organisation et contrôle du travail en salle, coordination avec la cuisine
- Techniques de vente et de conseil
- Techniques de communication orales, écrites et numériques
- Outils numériques (logiciels de commande, encaissement, plan de salle)
- Vocabulaire professionnel en restauration
- Règles de santé et sécurité au travail (gestes et postures)
- Principes et bonnes pratiques de l'éco-responsabilité en salle
- Une ou plusieurs langues étrangères selon l'établissement (anglais recommandé)

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Mise en place et contrôle de la propreté du rang avant et durant le service
- Animation des serveurs et commis de salle
- Accueil et conseil des clients
- Prise de commandes
- Transmission des commandes et des demandes particulières en cuisine et suivi des envois
- Gestion des aléas, réclamations et remarques des clients
- Réalisation du service selon les standards de l'établissement, y compris techniques spécifiques (flambage, découpage...)
- Observation et anticipation des besoins des clients
- Encaissement et gestion de la caisse
- Clôture du service et préparation du rang pour le service suivant
- Enregistrement de réservations et actualisation de plan de salle
- Réception, contrôle et rangement de produits de la salle
- Communication professionnelle avec les clients, l'équipe de cuisine et la salle
- Contrôle et information sur l'état des stocks

Savoir-être / Compétences comportementales

- Sens du service et de la relation client / attitude avenante et commerçante
- Politesse, diplomatie, discrétion et courtoisie
- Respect de la hiérarchie
- Capacité à fédérer, motiver, animer une équipe et veiller à une ambiance sereine
- Organisation du travail
- Capacités de mémorisation
- Rapidité d'exécution, efficacité
- Respect et adaptabilité au rythme de travail attendu lors des services (« coup de feu »)
- Rigueur, précision dans les gestes, sens du détail
- Travail en équipe
- Écoute et respect des consignes

Contexte professionnel / conditions d'exercice

- Port d'une tenue professionnelle
- Station debout prolongée
- Travail en journée, soirée, week-end et jours fériés en fonction des établissements ; horaires pouvant être fractionnés
- Garantir le respect des règles d'hygiène et sécurité alimentaire et de sécurité des biens et des personnes
- Interactions quotidiennes avec les clients et avec les membres de l'équipe en salle, les autres personnels de l'établissement (direction, équipes en cuisine...)

Prérequis

- Première expérience en salle recommandée pour accéder au poste de chef de rang
- Pratique d'une ou plusieurs langues étrangères (notamment l'anglais)

Voies d'accès au métier

- Une expérience en salle est indispensable pour accéder au métier de chef de rang
- Une formation dédiée permettra de mieux s'intégrer et d'évoluer plus rapidement
- Plusieurs certifications permettent l'accès à ce métier : CAP Commercialisation et Services en Hôtellerie-Café-Restaurant, Titre à Finalité Professionnelle Serveur en restauration, Bac professionnel Commercialisation et Services en Restauration, BP Arts de la Table...

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Possibilité d'évoluer vers d'autres métiers de la salle en fonction de l'expérience acquise : maître d'hôtel / responsable de salle
- Possibilité d'intégrer des établissements de gamme différente
- Possibilité de spécialisation dans un domaine de restauration spécifique, en exerçant les métiers de sommelier ou barman
- En dehors du secteur, réorientation possible vers des métiers du commerce et du service



Évolutions prospectives

Chiffres-clés dans la branche

Profils des salariés en Maîtrise de restauration – Salle et service dans la branche (2022) ⁽¹⁾



~ 75 000 salariés
Chefs de rang en 2022 ⁽¹⁾



63 %
d'hommes ⁽²⁾



~ Environ 4 500 postes
à pourvoir entre 2024 et 2027
(du fait des départs
à la retraite projetés) ⁽³⁾



8 %
de salariés saisonniers
en 2019 ⁽⁵⁾

Besoins en recrutement ⁽³⁾



Environ 47 000 postes à pourvoir
Sur le métier de Chef de rang entre 2024 et 2027

- Dont ~ 4 500 remplacements de départs à la retraite
- Et ~ 36 500 remplacements liés au turn over et à la mobilité professionnelle des salariés



Offres d'emploi ⁽⁴⁾

13 750 offres d'emploi parues
sur le métier de Chef de rang
Entre novembre 2022 et novembre 2024

Principales tendances d'évolution



Evolution des attentes et comportements des clients

- Attentes accrues d'une expérience personnalisée (influencées par les réseaux sociaux) nécessitant un renforcement des capacités d'écoute et d'observation



Amélioration des conditions d'exercice

- Prise en compte des temps de travail permettant notamment un meilleur équilibre vie professionnelle / vie personnelle des équipes



Digitalisation et modernisation des outils

- Besoin des salariés de maîtriser des outils numériques et logiciels « métier » (prise de commande, gestion des réservations...)
- Recherche d'un équilibre entre digitalisation et service client personnalisé



Renforcement du cadre réglementaire et écologique

- Nécessité de former le personnel en salle aux pratiques écologiques, incluant la gestion des biodéchets, la réduction du gaspillage et la maîtrise des nouvelles normes d'hygiène et de sécurité alimentaire

(1) Données Dares et Oxford Economics, retraitements Katalyse (à partir d'entretiens et enquête en ligne)

(2) Données Insee - Base Tous Salariés 2021 - retraitements Katalyse

(3) Hypothèses Katalyse à partir de l'exploitation données DSN 2022, entretiens, enquête en ligne

(4) Textkernel, extraction des données entre novembre 2022 et novembre 2024, Naf 56.10A (retraitement Katalyse)

(5) Données CASD 2019 pour la branche HCR ; retraitements AKTO / Katalyse