



FICHES MÉTIERS

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

BRANCHE DES HÔTELS, CAFÉS,  
RESTAURANTS (HCR)

IDCC 1979



Métier en tension

# Maître d'hôtel / Responsable de salle

Édition  
**2025**

**AKTO**



## Informations générales

### Finalité / description du métier :

Le maître d'hôtel / responsable de salle est responsable de l'accueil des clients et veille au bon déroulement du service. Il a pour mission d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement en assurant la satisfaction client.

Il encadre et organise la prestation de service (en salle ou lors d'événements). Il coordonne et supervise le service et les événements particuliers. Il a sous sa responsabilité l'ensemble du personnel de salle. Le maître d'hôtel / responsable de salle est garant de la qualité du service et de la satisfaction client.

Il est rattaché à un supérieur hiérarchique.



### Branche :

Hôtels, cafés, restaurants (HCR)



### Autres appellations :

- Responsable des banquets
- Responsable de restauration

## Activités

- Garantir la satisfaction client et développer la performance commerciale
- Encadrer l'équipe en salle
- Assurer la gestion de la salle
- Assurer les prestations de banquetting / traiteur

## Compétences associées aux activités (1/2)

### Garantir la satisfaction client et développer la performance commerciale

- Mettre en place les supports de vente (menus, ardoises...) et les tenir à jour
- Enregistrer et gérer les réservations des clients
- Organiser la salle en fonction de l'activité commerciale (réservations, groupes...)
- Accueillir et placer les clients, les conseiller et susciter la consommation
- Veiller à la satisfaction des clients et tenir compte de leurs demandes spécifiques durant le service
- Effectuer l'encaissement des clients durant le service
- Remercier les clients à leur départ en s'assurant de leur satisfaction et en veillant à représenter l'image du restaurant
- Gérer les réclamations et conflits avec les clients
- Renseigner le client sur les activités de l'établissement ainsi que sur les activités touristiques / culturelles aux alentours

### Encadrer l'équipe en salle

#### Activités quotidiennes

- Elaborer ou participer à l'élaboration des plannings et affecter les tâches aux équipes intervenant en salle afin de préparer la mise en place du service
- Organiser un briefing pour lancer le service en collaboration avec la cuisine
- Contrôler la conformité de la mise en place de la salle ainsi que la propreté et l'approvisionnement de la salle et des équipements (consoles, offices, ménagères...) selon les standards de l'établissement et les normes d'hygiène en vigueur
- S'assurer de la conformité des commandes et des plats servis
- Réguler et superviser le service en coordonnant l'activité entre la salle et la cuisine pour garantir une communication fluide et la qualité de service attendue par les clients
- Intervenir et soutenir les équipes en salle en cas de besoin pour maintenir la bonne continuité du service
- Motiver les équipes et gérer les conflits afin d'optimiser les résultats, réaliser des feedbacks réguliers et organiser des réunions d'information
- Finaliser le service auprès des équipes en salle en réalisant une réunion de fin de service

#### Autres activités

- Former les membres de l'équipe en leur transmettant les bonnes pratiques et standards de l'établissement (techniques de service, écogestes...)
- Accompagner l'intégration des nouveaux arrivants notamment les alternants et stagiaires
- Anticiper les besoins en main d'œuvre, définir les compétences recherchées et participer au recrutement des membres de l'équipe en salle
- Evaluer son équipe et proposer des actions pour accompagner au mieux les salariés dans leur montée en compétences

## Compétences associées aux activités (2/2)

### Assurer la gestion de la salle

- Assurer les négociations avec les fournisseurs en prenant en compte leur offre de produits, les prix, leur localisation et passer les commandes auprès des fournisseurs
- Contrôler et gérer les stocks et les inventaires de la salle en s'assurant du respect des normes et procédures établies (vins, nappes, couverts, décoration...), expliquer les écarts d'inventaire et préconiser les actions correctives
- Réceptionner et s'assurer de la conformité des livraisons
- Suivre le budget de la salle en coordination avec la direction de l'établissement
- Réaliser un état des lieux quotidien et signaler les détériorations urgentes / graves des équipements et matériels de la salle
- Contrôler et clôturer la/les caisse(s) à l'issue du service et la/les sécuriser
- Fermer et sécuriser l'établissement

### Assurer les prestations de banquetting / traiteur

#### Planifier et organiser les réceptions

- Planifier les événements et leur déroulement en respectant le cahier des charges des clients, tout en étant force de conseil et en personnalisant la relation-client
- Définir les besoins en personnel, en matériel et en denrées alimentaires en fonction de l'évènement, en faisant appel si nécessaire à des fournisseurs complémentaires, afin d'élaborer et présenter les devis
- Organiser le travail des équipes en salle (permanents et extras)

#### Gérer les réceptions

- Réaliser une commande de prestation en fonction des besoins définis pour la réception, en négociant avec les fournisseurs / sous-traitants
- Agencer le lieu de réception, le bar et les annexes éventuelles selon le cahier des charges établi avec le client, en assurant un dressage des tables, buffets et chariots
- Coordonner l'ensemble du service (de la mise en place à la remise en ordre des lieux) afin de s'assurer de la conformité et de la qualité de la prestation délivrée et *in fine* de la satisfaction-client

# Domaines de compétences

## Savoirs / Connaissances

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

## Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Gestion des approvisionnements
- Contrôle et information sur l'état des stocks
- Accueil, installation et conseil des clients
- Gestion des réservations et prise de commandes
- Mise en place de la salle et contrôle de la propreté avant le service
- Contrôle de la conformité du service aux standards de l'établissement
- Supervision et coordination des équipes en salle
- Gestion des plannings
- Organisation et coordination de projets
- Communication professionnelle avec les clients, l'équipe de cuisine et la salle
- Gestion des aléas, réclamations et remarques des clients
- Recrutement, intégration et formation de collaborateurs en salle
- Encaissement et contrôle de la caisse
- Clôture du service et fermeture de l'établissement
- Respect et veille au respect du règlement intérieur

## Savoir-être / Compétences comportementales

- Capacité à fédérer, motiver, encadrer une équipe et veiller à une ambiance sereine
- Organisation du travail
- Sens du service et de la relation client / attitude avenante et commerçante / sens commercial
- Politesse, discrétion, diplomatie et courtoisie
- Rigueur, précision dans les gestes, sens du détail
- Respect et adaptabilité au rythme de travail attendu lors des services (« coup de feu »)
- Rapidité d'exécution, efficacité
- Ecoute 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 membres l'équipe en salle, les autres personnels de l'établissement (direction, équipes en cuisine...), les fournisseurs et les clients

## Prérequis

- Expérience significative en salle obligatoire (serveur, chef de rang...) pour accéder au poste de maître d'hôtel / responsable de salle

## Voies d'accès au métier

- Une expérience significative en tant que serveur ou chef de rang est indispensable pour accéder au métier de maître d'hôtel / responsable de salle
- Une formation dédiée permettra de mieux s'intégrer et d'évoluer plus rapidement
- Plusieurs certifications permettent l'accès à ce métier : CQP maître d'hôtel, BTS management en hôtellerie restauration option A management d'unité de restauration...

## Possibilités d'évolutions professionnelles

- Possibilité d'évolution vers les métiers : 1<sup>er</sup> maître d'hôtel, directeur de restaurant
- Possibilité d'intégrer des établissements de gamme différente
- 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 (2021) <sup>(1)</sup>



62 %  
d'hommes



37,5 ans  
d'âge moyen en 2021



Environ 1 500 postes  
à pourvoir entre 2024 et 2027  
(du fait des départs à la retraite projetés)



8 %  
de salariés saisonniers  
en 2019 <sup>(3)</sup>

NB : les effectifs du métier sont inclus dans ces chiffres-clés, bien qu'ils couvrent un périmètre métier plus large.

### Offres d'emplois sur le métier de maître d'hôtel <sup>(2)</sup>



Environ 2 000 offres d'emploi parues  
entre février 2023 et février 2025



76 % des offres d'emploi  
en CDI



27 % des offres d'emploi au sein  
d'établissements de moins de 10 salariés

## 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
- Tendance à la spécialisation dans des domaines spécifiques (œnologie, établissements gastronomiques...)



### Digitalisation et modernisation des outils

- Besoin des salariés de maîtriser des outils digitaux (dont réseaux sociaux) et les logiciels « métier » (gestion des réservations, prise de commande, encaissement, maîtrise des coûts ...)
- 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 Insee - Base Tous Salariés 2021 - retraitements Katalyse

(2) Textkernel, extraction des données entre février 2023 et février 2025, Naf 55.10Z (Hôtels et hébergement similaire), 56.10A (restauration traditionnelle), 56.21Z (services des traiteurs), 56.30Z (débits de boissons) - représentant 89 % de la Convention Collective Nationale

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