



Etude sur les métiers de la cuisine et de la salle de la branche HCR

Chef(fe) de rang

Edition 2025

RÔLE ET ACTIVITÉS CLÉS DU MÉTIER DE CHEF(FE) DE RANG

Le/la chef(fe) de rang est responsable d'un groupe de tables et sous la responsabilité du responsable de salle ou du maître d'hôtel, il/elle veille à la fluidité du service et à la satisfaction des clients, de la mise en place à leur départ.

Activités principales

Organiser et mettre en place le service sur son rang

Coordonner et participer au service en salle sur son rang

Remettre en état la salle et préparer le service suivant

Activités secondaires / spécifiques

Assurer le service selon les standards spécifiques

Gérer les réclamations et conflits

Remplacer le Maître d'hôtel voire le responsable de salle

LES ÉVOLUTIONS IMPACTANT LE MÉTIER

5 thématiques impactant les établissements

TENSIONS DU MARCHÉ DU TRAVAIL



Recrutement difficile et turn-over important des équipes nécessitant une meilleure gestion, plus de polyvalence et une attention accrue à la fidélisation

AMÉLIORATION DES CONDITIONS D'EXERCICE



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

RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES COMMERCIALES ET TECHNIQUES



Nécessité d'une montée en expertise sur les produits, le développement du conseil client et l'optimisation des ventes additionnelles

ÉVOLUTIONS DES ATTENTES ET COMPORTEMENTS DES CLIENTS



Réseaux sociaux influents et exigence renforcée sur le fait-maison et la qualité des produits : besoin d'une meilleure connaissance des plats, de leur origine et de compétences relationnelles accrues

USAGE CROISSANT DES OUTILS NUMÉRIQUES



Optimisation du service par les outils numériques : automatisation partielle des tâches tout en maintenant une relation client de qualité

EFFECTIFS , BESOINS EN RECRUTEMENT ET FORMATION

2022



Entre 2024 et 2027

74 000 à 76 000 Chefs de rang en poste

Besoins de 47 000 recrutements*

* Dont 78 % du fait de la mobilité des salariés

Top 4 des formations attendues

Source : enquête en ligne décembre 2024, retraitements Katalyse, 82 répondants

1

Management

2

Vente & commercial



3

Accueil & relation client

4

Œnologie & sommellerie

Panorama des compétences et perspectives

COMPÉTENCES CLÉS EN MUTATION



Savoir Connaissances

Importance accrue :

- Normes d'hygiène et de sécurité alimentaire renforcées
- Connaissances renforcées en vins et cocktails
- Techniques de ventes additionnelles

Nouveautés :

- Outils numériques (ex. : logiciels de gestion de plannings, QR codes...).



Savoir-faire Compétences opérationnelles

Importance accrue :

- Compétences commerciales pour proposer et valoriser des ventes additionnelles
- Utilisation d'outils numériques
- Gestion proactive des conflits avec les clients
- Adaptation rapide aux changements des cartes ou menus

Nouveautés :

- Personnalisation du service selon les préférences et attentes des clients



Savoir-être Compétences comportementales

Importance accrue :

- Compétences relationnelles et émotionnelles
- Esprit d'équipe
- Posture proactive et accueillante
- Adaptabilité au rythme de travail attendu lors des services (« coup de feu »)

Nouveautés :

- Adaptabilité pour intégrer les nouvelles technologies tout en conservant une relation humaine
- Sensibilité accrue aux attentes sociales et écologiques des clients

FACTEURS CLÉS D'ÉVOLUTION À MOYEN-LONG TERME



L'intelligence artificielle : vers une révolution des usages à terme ?

- Gestion automatisée des réservations et du placement des clients
- Aide à l'amélioration et la personnalisation du service-client
- Aide à l'optimisation du service et à la coordination avec la cuisine
- Aide à la formation des salariés
- Aide à la gestion des réclamations

Sources : recherches Katalyse sur les potentialités de l'IA et traduction dans le secteur de l'hôtellerie-restauration