

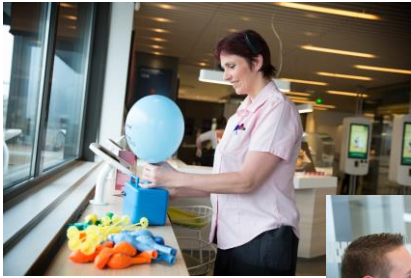
DESSCRIPTIF DE POSTE HÔTE(SSE) / CHARGE(E) D'ACCUEIL



I – RAISON D'ÊTRE DE LA FONCTION

Ambassadeur de la marque, au service de nos clients dans le respect de la culture service de l'Enseigne, l'Hôte(sse) est en charge de l'accueil de notre clientèle et de leur entière satisfaction en étant en mesure d'analyser leurs besoins et de les conseiller dans leurs choix. Il/elle contribue au développement des ventes en s'assurant du bien être des clients et de la parfaite information des équipes du restaurant sur les campagnes en cours et les services proposés par le restaurant.

II – SITUATION DE FONCTION « TYPE » DANS LA STRUCTURE



© Julien Lutt CAPA Pictures

RELATIONS AVEC L'ENCADREMENT

Direct(rice)eur,
Equipe de Gestion
Personnel en charge de la
gestion administrative et/ou du
personnel
Responsables de Zones
Format(rice)eur / Chargé(e) de
Formation
Hôte(sse) Principal(e)

- Formation
- Respect des directives ; Mise en œuvre des recommandations
- Remonte les remarques, positives ou négatives, de la clientèle

RELATIONS INTERNES

Membres du personnel

- Informations des employés sur les promotions et ou campagnes en cours (Jouets Happy Meal, primes...)
- Coordonne les différents services à la clientèle
- Peut être amenée à prendre en charge la formation des nouvelles hôte(sse)s et la formation initiale "Culture Service" des nouveaux équipiers

RELATIONS EXTERNES

Clients
Commerces

- Ambassadeur des 3 attitudes de Service « Culture Service », s'assure que nos clients reçoivent avec une attitude authentique, généreuse et accueillante des équipes du restaurant:
 - ↳ un excellent service en termes de satisfaction
 - ↳ le meilleur QSP possible
- A des attentions adaptées à chaque client, des attentions privilégiées auprès des familles et des enfants et encourage ainsi leur fidélisation
- Met en œuvre les animations commerciales du restaurant (dégustations, primes, anniversaires, etc...)

III – SYNTHÈSE DE LA FONCTION : ATTRIBUTIONS ET RESPONSABILITÉS

Peut être amené(e) à effectuer toute autre tâche de polyvalence qui pourrait s'avérer nécessaire à la bonne marche du restaurant

Adoptant en toute circonstance, une présentation soignée et professionnelle, et un comportement en cohérence avec l'image de l'Enseigne, l'hôte(sse) intervient sur l'ensemble des domaines suivants :

I – CONTRIBUE À LA SATISFACTION DES CLIENTS

En faisant preuve d'un relationnel accueillant, authentique et généreux :

- Assure un accueil personnalisé, souriant et courtois aux clients, les guide et les oriente dans leur choix
- Effectue de la prise de commande (comptoir, bornes, etc) en faisant de la vente suggestive et en accompagnant les clients dans leur appropriation du digital
- A une attention particulière vis-à-vis des clients en allant au-devant de leurs attentes, en les renseignant et en répondant à leurs attentes
- Sait parler des services proposés au sein du restaurant et décrire les produits de façon gourmande pour orienter les clients dans leur choix
- A une attention particulière vis à vis des enfants (distribution de primes, ballons, etc.) et se place à leur hauteur pour leur parler
- Apporte une réponse courtoise aux réclamations, remarques et suggestions de la clientèle et en informe sa hiérarchie et fait appel à un manager en cas d'incident afin qu'il/elle gère la situation
- Avec l'aval de sa hiérarchie, propose et organise des dégustations aux clients et aux équipes afin de leur faire découvrir notre gamme de produits
- Fait des interviews clients afin de mesurer leur niveau de satisfaction

Organisation, confort et propreté de la salle clientèle

- Accompagne les clients vers les différentes zones de services disponibles en veillant à une répartition équilibrée
- Installe les clients à table et a une attention particulière plus marquée vis à vis des parents accompagnés d'enfants, des personnes âgées, etc
- Aide les clients à trouver une place assise et assure une bonne rotation des tables en période de pointe
- Peut être amené(e) à être affecté(e) au sein de l'une des autres zones de services du restaurant :
 - service à table (SAT) afin de servir à notre clientèle, assise à table, les produits de leur commande en attente, assemblés sur un plateau
 - service au Drive, afin de servir à notre clientèle, en service au volant, les produits de leur commande en attente, assemblés dans un sachet
 - service à la commande sur tous types de supports digitaux (bornes, tablettes, etc)
- Effectue un tour de contrôle régulier sur les zones client du restaurant et oriente le travail du préposé en salle
- Se soucie du confort des clients (*recherche de sièges, ambiance musicale, etc.*) et se préoccupe de leur bien être pendant leur repas (*va chercher leurs produits manquants pour leur amener à table, fait des visites de courtoisie, etc.*)
- Garde les chaises bébés propres et à disposition de la clientèle
- Veille au QSP dans la salle client et signale tout problème de QSP et/ou de plaintes au responsable de quart
- Participe lorsque l'activité du restaurant le nécessite, au nettoyage de la salle clientèle de sorte à veiller à garantir un QSP maximal à notre clientèle (*vide les poubelles, nettoie le sol, débarrasse les plateaux, et nettoie les tables, nettoie les vitres et les portes, réapprovisionne les distributeurs de serviette et de paille, vérifie et nettoie le cas échéant les toilettes toutes les 30mn et toutes les 15mn en cas de forte affluence, vérifie et remplit les distributeurs de papier hygiénique, de savon, nettoie le sol et les miroirs, s'assure que le sèche main fonctionne, etc*)

Sécurité

- Fait respecter les politiques de sécurité des aires de jeux et signale au responsable de quart toute anomalie
- Signale tout problème de sécurité au responsable de quart (*chaise cassée, nez de marches endommagés, toilettes qui fuient, colis suspects, nuisances au confort et à la sécurité des clients, etc*)
- S'assure de l'entretien et de la sécurité du matériel (*chaises bébés, menu board, urnes, PLV, etc*)

Participe à l'activité opérationnelle du McCafé lorsque le restaurant en est pourvu

- Service à la clientèle: accueille la clientèle de manière personnalisée et courtoise en le guidant dans ses choix et en réalisant de la vente suggestive, procède à la prise de commande sur des supports digitaux en période de forte affluence, etc
- Préparation des produits destinés à la clientèle dans le respect des standards et normes McCafé à 100% en termes de QSP
- S'assure de réaliser toutes les tâches nécessaires au bon fonctionnement du McCafé

Peut être amené(e) à effectuer au Salad Bar, les mêmes fonctions qu'au McCafé si le restaurant est pourvu d'une telle zone

II – PARTICIPE À L'ORGANISATION OPÉRATIONNELLE DU RESTAURANT

- Mise en place et/ou mise à jour des outils publicitaires, de communication et de commande sur les supports appropriés (*affichage et/ou programmation informatique : affichage DGCCRF, prix, publicité, nouvelles campagnes, commande en ligne, informations des employés : bandes de formation, informations de la composition des nouveaux produits, des ruptures produits, etc*)
- Gestion et organisation des "stocks Hôtesse", préparation quotidienne des Happy Meal en fonction des besoins
- Crée des panneaux d'information de qualité
- Fait le suivi des coupons promotionnels (*distribution, comptage, etc*)
- Prend en charge la formation des nouvelles Hôte(sse)s et peut être amené(e) à dispenser la formation initiale "FE Culture Service" aux employés

III – PARTICIPE AU DÉVELOPPEMENT DE CERTAINES MANIFESTATIONS

- Peut être amené(e) à organiser (*réservation, préparation...*) et animer les goûters d'anniversaires des enfants, des ateliers à thème proposés aux enfants, des shows Ronald McDonald, etc
- Organise l'accueil de groupe sur réservation
- Participe aux événements particuliers (*Big Mac don, journée rencontres, etc*) ; Préparation des événements calendaires, décoration du restaurant et des locaux du personnel à l'occasion d'Halloween, Noël, Pâques, etc, animation de certaines manifestations à cette occasion