RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Maître / Maîtresse d'hôtel

Attentionné/e et prévenant/e, le maître ou la maîtresse d'hôtel est incontournable dans une grande salle de restaurant. À la tête des chefs de rang, il ou elle veille à la qualité du service et à la satisfaction des clients qu'il ou elle accueille et cherche à fidéliser.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac ou équivalent**

Salaire débutant : **1867 €**

Statuts : **Saisonnier, Statut salarié**

Synonymes : Directeur / directrice de salle, Responsable de salle

Secteur professionnel : Hôtellerie - restauration

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, J'aime organiser, planifier



© Alain Potignon/Onisep

Le métier

Accueil des clients

Responsable de l'accueil des clients dans un restaurant de standing, le maître ou la maîtresse d'hôtel incarne l'image de marque de l'établissement. Après avoir guidé le client vers les vestiaires s'il souhaite y déposer son manteau, il ou elle lui choisit une table ou l'y conduit. Il ou elle personnalise son accueil, surtout avec les habitués qu'il ou elle contribue à fidéliser.

Conseil et suggestions

Une fois le client installé, il ou elle lui remet le menu et la carte des vins, suggère les plats du jour ou un vin puis prend la commande. Infaillible sur la carte, il ou elle répond aux questions sur l'origine des produits ou la réalisation des recettes. Le maître ou la maîtresse d'hôtel transmet ensuite la commande au chef/fe de rang et au sommelier/ère. Il ou elle veille à la bonne exécution du service et gère les stocks.

À la tête d'une équipe

Responsable du personnel de salle, il ou elle coordonne et supervise son travail. Il ou elle contrôle la mise en place effectuée par les chefs de rang et les commis. Après le service, il ou elle veille à la remise en ordre de la salle et à sa préparation pour le service suivant. Pendant le service, la maître ou la maîtresse d'hôtel passe de table en table pour s'assurer de la satisfaction des convives. Il ou elle intervient pour certaines préparations : flambage, découpe de viandes... Il ou elle contrôle également la facturation et l'encaissement.

Compétences requises

Aimable et disponible

Avec une excellente présentation, le maître ou la maîtresse d'hôtel doit donner une bonne image du restaurant. Courtois/e et prévenant/e, il ou elle devance les désirs de la clientèle et met tout en œuvre pour la satisfaire. Sourire et dynamisme sont donc indispensables pour ce/tte professionnel/le.

L'œil sur tout

À la tête d'une équipe, le maître ou la maîtresse d'hôtel dispose d'une aptitude au management, mais sait aussi faire preuve de diplomatie et de pédagogie. Observateur/trice, il ou elle connaît parfaitement son restaurant et détecte immédiatement les éventuels défauts de service. Il ou elle intervient toujours avec tact et discrétion. Si besoin, son expérience lui permet de remplacer ou d'assister, au pied levé, n'importe quel membre de son équipe, afin de garantir une continuité de service de qualité. Il ou elle a l'esprit d'équipe et est capable de l'insuffler à ses troupes.

La bonne distance

Avec un certain talent pour le commerce et un sens aigu du service, le maître ou la maîtresse d'hôtel est à la fois proche des clients, en particulier des habitués, mais sait également rester discret et à sa place. Il ou elle peut posséder quelques notions de cuisine et d'œnologie et maîtrise au moins l'anglais pour communiquer avec les hôtes étrangers, de plus en plus nombreux.

Où l'exercer ?

Dans les grands restaurants

Le maître ou la maîtresse d'hôtel exerce surtout dans les grands restaurants traditionnels, attachés à un service de qualité, effectué dans les règles de l'art. Il ou elle est placé/e sous l'autorité du directeur ou de la directrice du restaurant ou de la restauration, lorsque le travail se déroule dans un grand ensemble hôtelier.

Un rôle majeur

Le maître ou la maîtresse d'hôtel est un maillon intermédiaire privilégié entre la salle, la cuisine et la direction de l'établissement. Il ou elle recrute et forme le personnel de salle, y compris les saisonniers, et assure la cohésion des équipes. Son travail peut toutefois varier en fonction de la taille et de l'organisation du restaurant. Grâce aux informations glanées auprès de la clientèle, il ou elle peut travailler avec sommelier/ère et chef/fe sur le menu ou les plats du jour pour mieux répondre à la demande. Dans certains restaurants très hiérarchisés, les premiers ou seconds maîtres d'hôtel s'occupent en plus de la gestion du personnel, des inventaires, etc.

Un métier prenant

Le maître ou la maîtresse d'hôtel exerce un métier fatigant physiquement et nerveusement : debout des heures durant, toujours impeccable, il ou elle effectue de nombreux déplacements dans une salle souvent bruyante. Ses horaires de travail sont lourds et parfois irréguliers, avec des coupures ou en continu. Il ou elle travaille souvent tard le soir, les week-end, etc.

Les études

Après la 3e

3 ans pour préparer le bac professionnel métiers de la restauration option A métiers du service et de la relation clients ou le bac technologique siences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration (STHR), mieux adapté pour une poursuite d'études en BTS.

Après le bac

2 ans pour obtenir le BTS management en hôtellerie-restauration, option management d'unité de restauration; éventuellement complété par la licence professionnelle métiers des arts culinaires et des arts de la table (en 1 an).

bac ou équivalent

→ Bac pro métiers de la restauration option A métiers du service et de la relation clients

→ Bac techno STHR sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

→ BP arts du service et commercialisation en restauration

bac + 2

→ BTS management en hôtellerie restauration option A management d'unité de restauration

bac + 3

→ Licence pro mention métiers des arts culinaires et des arts de la table

Emploi et secteur

Franchir les étapes

Le plus souvent, on accède à ce métier après une expérience comme chef/fe de rang et, dans les grands établissements, de second/e maître/sse d'hôtel. Cette profession s'exerce en autonomie dans la salle, sous l'autorité hiérarchique du directeur ou de la directrice d'établissement. Le métier est encore majoritairement exercé par des hommes, même si la part des femmes progresse.

Être mobile

Dans la restauration, on évolue souvent grâce à la mobilité, en intégrant des établissements de plus en plus importants ou prestigieux. Cela inclut également la mobilité géographique, sachant que 3 régions (Ile-de-France, Auvergne-Rhône Alpes et Paca) concentrent une grande partie des postes. Les recrutements sont constants et ne devraient pas baisser puisque le tourisme augmente régulièrement en France.

S'installer ou émigrer

Après quelques années, le maître ou la maîtresse d'hôtel peut devenir directeur / directrice de la restauration ou reprendre l'exploitation d'un restaurant à son compte ou en gérance. De nombreuses opportunités existent également à l'étranger où l'art de la table à la française est toujours apprécié. Certains postes sont saisonniers, par exemple dans les stations de ski ou les régions à fort potentiel touristique. Dans ce cas, les salaires sont plus élevés.

Secteur

Hôtellerie - Restauration

Salaire du débutant *

À partir de 1867 euros brut par mois.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Sur le web

Informations sur les formations, l'emploi, les métiers et salaires, offres d'emplois...

Site de l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie

Site d'information sur les métiers et les formations du secteur hôtellerie-restauration.

Librairie



PARCOURS

Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Paru le 12/12/2022
Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €

ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers de l'hôtellerie et des restaurations

Paru le 27/07/2021



Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €

Centres d'intérêt

J'ai le sens du contact →

J'aime organiser, planifier →

Autres métiers à découvrir

Employé de restaurant (restauration collective)

Directeur de restaurant

Manager opérationnel en restauration rapide

Employé polyvalent en restauration rapide

Commis de cuisine