

Métier

Le maître d'hôtel pour donner pleine satisfaction aux clients



C'est avec beaucoup de passion que Léonce a toujours exercé son métier.



Le maître d'hôtel propose et suggère aussi des menus aux clients.

Guy-Romuald MABICKA
Libreville/Gabon

Après l'accueil et l'installation, et après leur avoir présenté le menu et la carte des vins, ce professionnel du secteur de l'hôtellerie-restauration conseille les hôtes de l'établissement sur le choix des plats et les suggestions du jour.

Le maître d'hôtel, ou chef de salle, selon la taille de l'établissement qui l'emploie, est en permanence dans les salles de restaurant, en train d'accueillir les clients à leur arrivée. De les installer à la table, veiller au service qui leur est proposé et garantir son excellence.

Ce professionnel poursuit un objectif spécifique : donner pleine satisfaction aux clients d'un restaurant. Un métier passionnant, selon Ben Brice Moussavou Mihindou, maître d'hôtel dans un établissement hôtelier de Libreville. "Le maître d'hôtel est, pour tous les clients de la structure qui l'emploie, un hôte attentionné et prévenant. C'est, en fait, l'homme-orchestre de la salle de restaurant", explique Moussavou.

Le métier consiste en la gestion d'une salle de restaurant, d'un banquet ou du service de chambre



Ben Brice Moussavou Mihindou, maître d'hôtel dans une structure hôtelière au nord de Libreville.

(room service), renchérit Léonce, maître d'hôtel dans une autre structure hôtelière. "En somme, le maître d'hôtel veille à la qualité du service et à la satisfaction des clients. Après l'accueil et l'installation de ces derniers, et après leur avoir remis le menu et la carte des vins, il les conseille sur le choix des plats et les suggestions du jour. Il participe à l'élaboration des menus", dit-il. Selon Léonce, la connaissance de la carte par ce technicien lui permet de répondre, dans les moindres détails, aux questions sur l'origine des produits, la préparation des plats ou la composition des menus.

PRESENTATION IRREPROCHABLE. A la tête des chefs de rang qui assurent

le service, mais placé sous la responsabilité du directeur de restaurant, le maître d'hôtel intervient auprès des clients pour des actions spécifiques : découpage de viande, flambage de plats, etc. "A la fin du service, il organise et contrôle la remise en ordre de la salle et le dressage des tables pour le service suivant", ajoute Léonce.

Ce travailleur représente l'image de son établissement. Donc, souriant et accueillant, il doit avoir une présentation irréprochable au quotidien. Il lui faut également être diplomate.

De plus, il doit savoir adapter son langage et son attitude à ses divers interlocuteurs : clients, chef de cuisine, commis, etc. "Dans tous les cas, le

maître d'hôtel se doit d'être imperturbable et doit gérer les situations imprévues de manière discrète, efficace et rapide. Il est important aussi d'avoir des connaissances culinaires et œnologiques, car elles lui permettent de répondre aux demandes de la clientèle", assure Léonce.

CARRIERE. Organisé et rigoureux, le maître d'hôtel est capable de repérer tout dysfonctionnement dans le service et d'y apporter remède immédiatement. Parce qu'il a l'œil partout. "Il connaît parfaitement le mécanisme du service en salle, sait détecter immédiatement le détail à corriger et, lors des repas, il passe de table en table pour s'assurer que chaque client est satisfait", affirme Ben Brice.

Pour ce dernier, "ce professionnel peut intervenir ponctuellement dans le déroulement du service pour remplacer un chef de rang, apporter un conseil culinaire ou encore assister un chef de rang dans une tâche complexe de découpage ou de flambage. Il joue également le rôle d'intermédiaire entre la salle, la cuisine et la direction."

Où aller ou que faire après une carrière de maître d'hôtel ? Responsable des ressources humaines dans un grand établissement hôtelier du nord de Libre-

ville, Kevin apporte cette précision: "la carrière d'un maître d'hôtel peut évoluer dans différentes directions. En changeant de métier et de fonctions, il a la possibilité de devenir directeur de restauration dans les grands hôtels-restaurants. Enfin, son expérience lui permet d'exploiter lui-même un restaurant ou une brasserie."

FORMATION COMPLÉMENTAIRE. Comme dans tout métier de l'hôtellerie-restauration, être maître d'hôtel, c'est être prêt à subir de longues heures de travail, le soir et le week-end. Une bonne condition physique est donc indispensable.

Pour être maître d'hôtel, une expérience de plusieurs années comme chef de rang est souvent néces-

saire. De plus, les recruteurs sont peu exigeants sur les diplômes. Avec la passion et une bonne expérience, on peut devenir un excellent maître d'hôtel. Toutefois, le baccalauréat professionnel (option commercialisation et services en restauration) ou le baccalauréat technologique (option hôtellerie) est un atout pour entrer dans le métier. Ces diplômes peuvent être complétés par une formation de deux ans conduisant à l'obtention du BTS en hôtellerie-restauration (option art culinaire ou art de la table et du service). Effectuée en alternance, cette formation augmente les chances d'être recruté et de voir sa carrière évoluer rapidement.



La gestion de la salle de restaurant incombe à ce professionnel.

Anniversaire

**Jour spécial pour un être spécial.
Femme de cœur, mère attentive,
épouse adorable.
Joyeux anniversaire maman.
Tes enfants et ton petit génie.**