

BIG MAMMA

Fiche de Poste

Chargé(e) d'accueil

Mission principale : « *Vous n'aurez jamais une deuxième chance de faire bonne impression* ». La mission de Big Mamma est d'offrir aux clients le meilleur moment de leur journée!

Le / la Chargé(e) d'accueil est le premier garant de l'expérience client et un véritable ambassadeur. Vous représentez la carte de visite du restaurant.

Vous reportez au management de la salle.

● **Incarner les valeurs Big Mamma dans son comportement :**

OBJ : adopter les valeurs Big Mamma pendant et en dehors du service avec son équipe élargie : salle, cuisine, bar et avec les clients. ;

- i. Adopte un comportement chaleureux, souriant, pédagogique et professionnel envers le client / *répondre à ses demandes avec envie et sourire, se préoccuper de son bien-être, se mettre à sa place, répondre à ses besoins. Consacre toute son attention au client en maintenant un contact visuel. ;*
- ii. Incarne la valeur du collectif Big Mamma / *se montrer solidaire avec ses collègues dans le besoin pendant le service, avoir une oreille attentive pour les autres.. ;*
- iii. Adopte un comportement de 'problem solver' et *trouve des solutions pour y remédier. Prendre des initiatives, être force de propositions. Savoir gérer les plaintes des clients avec bienveillance et diplomatie. ;*

● **Garantir la qualité de l'accueil :**

OBJ : note clients réseaux sociaux 4.7/5 ;

- i. A une présentation irréprochable / *porte une tenue correcte et élégante (uniforme BM ou jean noir/bleu, haut blanc/noir + baskets blanches propres ou chaussures de ville noires) ; a les cheveux propres et coiffés ; maquillage sobre et élégant et présente une hygiène irréprochable (mains & ongles propres notamment) ;*
- ii. Adopte une attitude professionnelle face au client / *ne croise pas les bras ; ne mâche pas de chewing-gum ; ne s'assoit pas devant le client ; n'utilise pas son téléphone pendant le service ; ne bavarde pas avec le staff quand des clients attendent ;*
- iii. Assure un accueil chaleureux & positif (*Big Mamma style : patience, bonne humeur, big smile, dynamisme, empathie, self contrôle / priorité aux pers avec handicap, âgées et aux femmes enceintes*) ;
- iv. Sait expliquer le fonctionnement de la queue / réservations / liste d'attente & répondre à toutes les questions (*sunday, menu, BM*) ;
- v. Notes les préférences des clients sur 7rooms avec les tag dédiés (*événements spéciaux, zone du restau privilégié, allergie ou intolérance, chaise enfants ou poussette*) ; contrôle les

- Pre-shift sur 7rooms et indique à l'équipe (au moment du briefing et pendant le service) les clients VIP auxquelles faire un geste commercial ;
- vi. Notifie au manager en service les problématiques d'attente, pour faire des gestes commerciaux . Etre conscient/e de l'environnement extérieur (*offrir une boisson chaude lorsqu'il fait très froid dehors ou un verre d'eau*) ;
 - vii. Accompagne le client à table avec le rituel Big Mamma (*retire les couverts en plus, déplacer les tables pour faciliter l'accès des clients, explique le menu et paiement avec QRcode*) ;
 - viii. Fait un tour des tables durant les 30 dernières minutes du service afin de s'assurer de l'expérience clients (ou communiquer au manager si ce n'est pas le cas) ;
 - ix. Maîtrise courante la langue française & anglaise (d'autres langues sont les bienvenues) / *peut tenir une conversation courante* ;

● **Contribuer à l'optimisation du service :**

OBJ : temps moyen à table à l'objectif ;

- i. Ecoute & communique en permanence avec le manager du restaurant, mets à jour le plan de salle sur 7rooms (*dessert, payé, table à redresser*) et indique le temps de permanence pour les insertions (walkin) aux CDR ;
- ii. Maîtrise et connaît parfaitement le fonctionnement du logiciel 7rooms (*assignments, pre-shift, liste d'attente, tags etc.*) et du plan de salle du restaurant (*tables combinables ou pas, num max de couverts par table etc.*) ;
- iii. Bonne gestion des réservations vs. walkin / *remplissage des tables à bonne cadence / créer une liste d'attente pour les walkin en précisant une estimation horaire ; attends que le groupe soit au complet pour être installé, tout à spécifiant le début du deuxième service ;*
- iv. Gérer les no shows, mais savoir être flexible si le service le permet ;
- v. Assure une bonne rapidité d'exécution / *attente client minimisée ; optimisation du temps moyen à table, aide à la mise en place si besoin.* ;
- vi. S'occuper de l'entretien et du rangement de la station d'accueil (avant et après le service), check des affiches d'accueil, et maîtrise la Check liste Hôtesse ;