



# FICHE DE POSTE

## HOTE D'ACCUEIL ET SERVICE

**Coordination :** La responsable Accueil / La responsable du Refuge

**Suppléant.e(s) :** Les 2 co-gérants / **Contact :** [contact.toulouse@theroof.fr](mailto:contact.toulouse@theroof.fr)

### ○ Présentation du lieu au sein des Halles de la Cartoucherie

Aux Halles de la Cartoucherie, tous les jours, il est possible de faire du sport, de déguster, de travailler, de faire son marché, de lire, de participer, d'expérimenter, de flâner dans les multiples espaces de ce bâtiment long de 190 mètres ! Les Halles de la Cartoucherie invitent à la rencontre, à la découverte et au partage. Ce projet, porté par le collectif Cosmopolis, se veut ouvert à toutes les initiatives. Évolutif, le projet s'est construit en 9 ans avec ses voisins, acteurs du territoire, avec pour ambition de participer à la transition sociale et environnementale.



### ○ The Roof, un réseau solidaire de salles d'escalades indépendantes

Les salles THE ROOF réunissent sports, culture, entrepreneuriat et économie sociale et solidaire. Notre vision entrepreneuriale repose sur la co-création et l'animation d'un écosystème local, le Tiers lieu de la Cartoucherie. The ROOF Toulouse est un espace urbain de loisir, de créativité et de liberté, destiné à tous publics dans le but de favoriser les rencontres et les échanges. C'est une structure collective qui, par son offre de service centrée autour des activités physiques (escalade, pratiques mieux-être, activités physiques adaptées, petite enfance et famille, etc.) et de la restauration, favorise l'inclusion sociale, les échanges interculturels et intergénérationnels, le bien être, le sport pour tous et la culture.

### ○ Présentation

Le poste comporte 2 parties importantes: La prise en main du service du midi, le run et l'accueil client. Le poste nécessite de travailler en tenant compte des autres acteurs de la structure (l'équipe d'accueil, l'équipe cuisine).

Le poste comporte un important travail en équipe et nécessite une constante vigilance de ce qui se passe dans le restaurant et à l'accueil.

### ○ Activité principale et secondaire

#### ð Principale :

**Accueil Salle :** Accueillir, renseigner et aiguiller les visiteurs. Vendre la/les prestation-s associée-s. Véhiculer l'identité de la salle.

**Service en salle midi :** Accueillir, placer, prendre les commandes des clients du restaurant.

**Service au bar :** Prendre les commandes et servir au bar.

ð **Secondaire :** Être vigilant-e au bon fonctionnement de l'espace escalade et mieux-être.

# MISSIONS

**ESCALADE** : Accueillir, orienter, conseiller en véhiculant l'identité de la salle

- ð Accueil clients escalade/ restaurant/ mieux être
- ð Inscriptions et enregistrements des pratiquant.es
- ð Vente des prestations en corrélation avec les besoins des personnes
- ð Gestion des plannings (anniversaires, stages...)
- ð Accueil téléphonique
- ð Gestion du parc de location (propreté, nettoyage, rangement)
- ð Connaissance des politiques tarifaires de toutes les activités de la structure
- ð Maintien de l'espace d'accueil propre et en bon ordre, ainsi que les vestiaires, la salle d'escalade, les sanitaires etc.
- ð Maintien du parc de location propre et rangé
- ð Conseil sur la pratique de l'escalade en lien avec la politique de la salle
- ð Conseil sur le matériel nécessaire à la pratique
- ð Conseil sur le petit matériel vendu à l'accueil (strap, magnésie liquide etc)
- ð Aide au bon déroulement des petits et gros événements (événements ponctuels, contests, soirées etc.)

**MIEUX-ETRE, CIRQUE** : Accueillir les pratiquants

- ð Pouvoir renseigner des tarifs, des horaires, des disciplines
- ð Orienter les pratiquants vers l'espace consacré à l'activité

**RESTAURATION** : Service restaurant

- ð Mise en place du service: vinaigrer les couverts, écrire les ardoises, dresser les tables etc
- ð Placement et prise de commandes
- ð Service et running : amener les assiettes sur table et débarrasser
- ð Rangement et nettoyage de la salle de restauration
- ð Gestion des encaissements
- ð Plonge et nettoyage de la plonge. Savoir appliquer les consignes d'hygiène et de sécurité
- ð Confection des jus de fruits et des boissons maison

**BAR** : Service bar

- ð Service des différentes boissons et pâtisseries
- ð Vente des préparations en vitrine réfrigérée
- ð Rangement et nettoyage des tables de l'espace restauration (salle et terrasse)
- ð Rangement et nettoyage du bar et des espaces de travail (machine à café, plan de travail)

## QUALITÉS REQUISES

Disponibilité / Esprit d'équipe / Bon relationnel  
Maîtrise des outils bureautiques / Vigilance à l'encaissement

## COMPÉTENCES

### AUTONOMIE

- ð Gérer le service en autonomie
- ð Etre capable de prendre des décisions en accord avec la politique de la salle
- ð Etre capable d'évaluer les besoins des autres salarié.es au service du restaurant pour apporter son aide
- ð Se tenir informé.e des événements de la structure

### SENS DE L'ACCUEIL ET DU SERVICE

- ð Je suis dynamique, poli-e, souriant-e, diplomate
- ð Je cherche à accueillir du mieux possible les gens qui se présentent
- ð Je suis à l'écoute des demandes et des personnes accueillies
- ð Je sais gérer, désamorcer les situations relationnelles difficiles

### VISION D'ENSEMBLE

- ð Garder un œil sur le comportement des gens dans le restaurant et sur la pratique des grimpeurs dans les salles

### ORGANISATION

- ð De mon poste
- ð De mes outils de travail
- ð De mon temps de travail

## SPÉCIFICITÉS DU POSTE

- ð Possibilité d'intégrer la gouvernance de la structure (SCOP Sarl)
- ð 1 poste à pourvoir: 35H/ hebdo ; Salaire: 1923,00€ brut
- ð Planning tournant sur 4 semaines
- ð Travail sur l'ensemble des plages horaires de la structure ; journée, soir, week-end et jours fériés
- ð Les horaires peuvent être variables. L'employé.e/associé.e peut voir ses horaires évoluer en fonction de la fréquentation du site, auquel cas il sera mis au courant en amont.

### DIPLÔME DEMANDÉ

BEP, CAP, CQP

### SALAIRE

1923 € brut



SCOP - ARL

Siège social : Les Halles de la Cartoucherie - 10 place de la charte des libertés communales - 31300 Toulouse

RCS de Toulouse 829 255 751