



Présentiel

Manager une équipe en hôtellerie restauration

LE CONTEXTE DE L'ENTREPRISE

Mission - Vision - Valeurs - Les trois finalités de l'Entreprise
L'évolution du contexte (les+ / les -)

LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT D'ÉQUIPE

- Les Rôles et Fonctions clés du Manager
Les Styles de Management (Le Management situationnel) - « Manager Leader »
Les Composantes d'une équipe efficace
Les facteurs de Motivation & de Démotivation
Les douze activités clés du Manager pour Manager son équipe
- Recruter, Accueillir et Intégrer
 - Donner des directives - Fixer des objectifs
 - Donner un feedback des résultats
 - Motiver – Encourager
 - Former
 - Déléguer
 - Développer la cohésion d'équipe
 - Faire évoluer
 - Recadrer
 - Résoudre les problèmes
 - Gérer les conflits
 - Evaluer
 - Accompagner

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Les clés d'un dialogue constructif
les principes clés de la communication (Ecouter-Questionner-Reformuler ; l'axe verbal - l'axe non verbal ;
Opinions-Faits-Sentiments ; l'empathie; l'assertivité-les attitudes non assertives)
La maîtrise des outils « méthodologie » (Briefing ; Débriefing ; Entretien)

RENFORCER SON EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

La Relation Performance & Compétence (les 5 composantes de la Performance - les 4 niveaux de
Performance en poste de travail)
La démarche d'amélioration

- la Roue de la Qualité « P.D.C.A. »
- le pilotage d'un projet « Qualité de Service »
- Le Plan d'Action (Elaboration-Formalisation-Suivi)

Le processus de prise de décision
Le Potentiel d'Action pour Optimiser son efficacité (Prendre du recul ; Gérer son stress, Tirer les leçons
de ses erreurs)

OBJECTIFS

Faire le point sur ses pratiques et Identifier les besoins qui subsistent pour compléter, approfondir, renforcer, optimiser son efficacité opérationnelle
Développer le Leadership et la Synergie transversale de l'équipe
Accompagner l'équipe d'Encadrement dans la mise en œuvre des Actions prioritaires

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Manager, tout personnel d'encadrement de l'établissement

METHODES PEDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
Suivi post-formation

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

EVALUATION

Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION

DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...