

Manager au quotidien en hôtels, cafés, restaurants

Objectifs

- Identifier leur style de management et en comprendre les impacts.
- Adopter une posture managériale adaptée aux situations et aux personnes.
- Piloter l'activité au quotidien : planification, priorisation, communication et délégation.
- Développer la motivation, l'autonomie et la cohésion de leurs équipes.
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles et incivilités.
- Construire un plan d'action managérial pour ancrer durablement leurs pratiques.

Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

2 jours - 14 heures

Formats :

Distanciel - Synchrone

Effectif minimum :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

Expérience professionnelle d'au moins 1 an dans le secteur HCR.

Public concerné :

Directeurs d'hôtel, responsables d'exploitation, chefs de service, responsables restauration, encadrants d'équipes en HCR.

Modalités d'évaluations :

- Avant la formation : questionnaire auto-positionnement sur sa posture managériale et ses priorités & quiz d'évaluation des connaissances en entrée.
- Pendant : quiz formatifs, observation des jeux de rôles, exercices pratiques et debriefs.
- Après : restitution du plan d'action, questionnaire auto-positionnement de sortie, quiz final Keyro, évaluation à chaud.

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.



UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES

Sur le long terme.

AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

Programme

COMPRENDRE SON RÔLE ET SES MISSIONS DE MANAGER

Clarifier missions, rôles et responsabilités.

IDENTIFIER SON STYLE DE MANAGEMENT ET SES EFFETS

Diagnostiquer son style, mesurer ses impacts.

ORGANISER ET PLANIFIER SON ACTIVITÉ

Planifier, prioriser et gérer les imprévus.

FIXER DES OBJECTIFS ET DÉLÉGUER EFFICACEMENT

Fixer des objectifs SMART, déléguer et suivre sans contrôler.

CONCLUSION JOUR 1

Météo des apprentissages et préparation des mises en situation.

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC SON ÉQUIPE

Comprendre les 3 niveaux de communication.

Identifier les distorsions et biais de perception.

Pratiquer feedback et feedforward.

Utiliser les signes de reconnaissance.

MOTIVER ET IMPLIQUER AU QUOTIDIEN

Identifier les leviers de motivation et de reconnaissance adaptés à chaque profil.

GÉRER LES CONFLITS ET INCIVILITÉS

Prévenir et résoudre les tensions avec la méthode DESCAR et la médiation managériale.

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT ET FAIRE GRANDIR SON ÉQUIPE

Comprendre les réactions au changement et ajuster son management.

CONCLUSION

Plan d'action individuel "Étoile du changement", restitution orale ou filmée, quiz final, météo de fin de formation.

Méthodologie

Expérientielle : apprentissage par la mise en situation, la simulation et le feedback collectif.

Inductive : analyse des pratiques réelles des participants pour faire émerger les leviers de progrès.

Active : études de cas HCR, ateliers collaboratifs, quiz interactifs (Kahoot), jeux de rôles.

Expositif : apports visuels et concrets sur les outils managériaux, la communication et la gestion des conflits.

Réflexive : auto-diagnostics, observation croisée, plan d'action individuel.

Coopérative : échanges entre pairs, co-développement et co-construction d'outils opérationnels.