UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

14 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 6 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

MANAGER AU QUOTIDIEN EN HOTELS, CAFES, RESTAURANTS

PUBLIC : Manager, chef de services, responsable salle, réception, cuisine ou hébergement

PRE REQUIS : Occuper un poste d'encadrement, de coordination ou de responsabilité d'équipe dans un établissement CHR et avoir une première expérience du management opérationnel serait un plus

PRESENTIEL OU VISIO

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants connaîtront :

- Préparer ses équipes à fonctionner dans un environnement en constante évolution
- Gérer et organiser une ou plusieurs équipes
- Etablir et optimiser les plannings
- Gérer les conflits et incivilités au sein de son équipe

MÉTHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets, de jeux de prise de conscience avec toujours des exemples en liaison avec le secteur CHR.

Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation

UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

14 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 6 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

MODULE 1 : SE POSITIONNER ET COMPRENDRE SON ROLE DE MANAGER

LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

- Identifier les rôles et missions du manager au quotidien
- Les spécificités du management CHR, les missions et les qualités du manager

S'ADAPTER A UN ENVIRONNEMENT EN EVOLUTION

- Comprendre les mutations du CHR et leurs impacts sur le management
- Evolutions du secteur : digitalisation, nouveaux rythmes, nouvelles attentes

DEFINIR SON STYLE DE MANAGEMENT

- Identifier son mode de management et ses effets
- Management situationnel, les grands styles de management (Lewis, Blanchard)

MODULE 2 : ORGANISER PLANIFIER ET COORDONNER SES EQUIPES

ORGANISER L'ACTIVITE ET REPARTIR LES ROLES

- Planifier et structurer l'organisation de l'équipe
- Outils de gestion du temps et des priorités, anticipation des besoins selon les flux clients, répartition des tâches et responsabilités, adapter ses méthodes (agilité, communication, polyvalence), l'art du briefing

ETABLIR ET OPTIMISER LES PLANNINGS

- Gérer les plannings en tenant compte des contraintes et des besoins
- Respect du cadre légal CHR, ajustement en cas d'imprévu, outil de planification

PILOTER AU QUOTIDIEN

- Suivre et adapter l'organisation au jour le jour
- Suivi des objectifs, outil de suivi, réunion flash

MODULE 3 : GERER LES CONFLITS, TENSIONS ET INCIVILITES DANS DE SON EQUIPE

INTRODUCTION : LE CONFLIT, UNE REALITE DU CHR

- Identifier les sources de tensions dans son environnement de travail
- Les tensions typiques dans le chr, conflit vs désaccord, le rôle du manager dans la prévention

COMPRENDRE LES MECANISMES DU CONFLIT

- Comprendre les dynamiques relationnelles dans un conflit
- Présentation du triangle dramatique Karpmann
- Les pièges managériaux : surprotéger, accuser, se justifier
- Comment repérer et sortir du triangle

LES OUTILS DE GESTION DE CONFLIT

- Appliquer des techniques de communication pour désamorcer
- Introduction à la communication Non Violente ; Méthode DESC ; Gérer l'agressivité et garder son calme

GERER LES INCIVILITES ET COMPORTEMENTS INAPPROPRIES

- Adopter une posture ferme et bienveillante face à des attitudes déplacées
- Typologie des incivilités CHR, dire non sans s'opposer, protéger son équipe et maintenir la cohésion

MODULE 4 : FEDERER ET PERENNISER SON MANAGEMENT AU QUOTIDIEN

FEDERER AUTOUR D'OBJECTIFS COMMUNS

- Créer une dynamique d'équipe et renforcer la cohésion
- Donner du sens et de la vision, rituels d'équipe, célébrer les réussites

MANAGER DANS LA DUREE ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

- Consolider son management dans un environnement en mouvement
- Les enjeux du management dans la durée
- Le rôle du manager accompagnant, accompagner le changement avec méthode

CONSTRUIRE LE MANAGEMENT CHR DE DEMAIN

- Partager, mutualiser et co-construire les bonnes pratiques managériales
- Construire le Management CHR de demain, partager et mutualiser les bonnes pratiques

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en management