



# Perfectionner son rôle de manager en tourisme hôtellerie restauration

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

## Objectif de formation

Développer ses capacités à mobiliser son équipe au service des clients. Acquérir les bons réflexes dans un management quotidien orienté vers la satisfaction des clients.

## Programme

### Rappeler les missions et les objectifs d'un management réussi

Mettre en place un modèle managérial orienté vers le client

Apprendre à développer une relation personnalisée vers son collaborateur

### Maîtriser les techniques de l'écoute active

Etre capable de gérer des dysfonctionnements

Apprendre à développer la prise de décisions et la prise d'initiatives au sein de son équipe

### Maîtriser la coopération inter services orientée vers le client

Savoir partager l'information avec ses équipes

Savoir encourager le dialogue

Apprendre à rendre compte dans un management collaboratif



## Les points forts de la formation

- Mini groupes pour favoriser les échanges entre professionnels
- Formation très opérationnelle avec mises en situation et jeux de rôles

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

Les salariés des entreprises de l'hôtellerie, de la restauration et des activités du tourisme, dirigeants, extras, saisonniers, demandeur d'emploi

### Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

### Tarif(s) net de taxe

740 € par stagiaire

### Adresse

**Site de Rennes/Bruz**  
Campus de Ker Lann,  
6 Rue des frères Montgolfier, BP  
17201

35172 Bruz

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun pré-requis

## Le parcours de formation

### Objectifs pédagogiques

Rappeler les techniques managériales de base. Comprendre le lien entre la satisfaction client et l'efficacité managériale. Savoir adapter son mode managérial auprès de son équipe au service du client. Maîtriser les fondamentaux de la communication interpersonnelle au service des équipes et des clients.

## ► PRÉSENTIEL

### Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation.

### Modalités pédagogiques

Analyse de cas pratiques et de documents, mises en situation.

## Les sessions



### Bruz

- Nous contacter

Date et mise à jour des informations : 04/12/2025

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.cci-formation-bretagne.fr](http://www.cci-formation-bretagne.fr)



## Contacts



### GANDOURINE Marie

Marie.GANDOURINE@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Ker Lann - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435  
Campus de Ker Lann, 6 Rue des frères Montgolfier, BP 17201 - 35172 Bruz  
Tél. : 0299054545 - [cci.formationcontinue@fac-metiers.fr](mailto:cci.formationcontinue@fac-metiers.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



CCI FORMATION  
BRETAGNE