



Manager au quotidien en Hôtels Cafés Restaurants

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

Objectif de formation

À l'issue de la formation, le participant sera capable d'organiser et animer son équipe avec agilité, en optimisant les plannings, en adaptant son management aux évolutions contextuelles, et en désamorçant les conflits, afin de maintenir la cohésion et l'efficacité collective.

Programme

Utiliser les techniques de communication managériale pour renforcer la cohésion d'équipe et la qualité de service

- Rappel des fondamentaux de la communication : Pratique de l'écoute active et de la reformulation à travers des exercices en binôme, avec un focus sur la clarté des consignes, y compris celles liées aux plannings.
- Gestion des conflits : Méthodes de désamorçage et de médiation appliquées à des cas pratiques inspirés du secteur HCR, incluant un cas spécifique lié à un déséquilibre de planning (ex. : conflit dû à un changement de dernier moment).
- Animation de réunion d'équipe : Simulation de réunion incluant un point planning, avec préparation, conduite et débriefing. Les participants utiliseront des grilles d'observation pour évaluer leur capacité à transmettre des informations claires et à impliquer l'équipe.

Adapter son style de management aux profils et enjeux de service client

- Auto-diagnostic du style de management : Test et analyse collective pour permettre aux participants de mieux comprendre leur style dominant et son impact sur l'équipe, notamment dans la gestion des plannings.
- Adaptation aux profils et générations : Études de cas sur des équipes mixtes ou saisonnières, avec un atelier pratique sur la fixation d'objectifs SMART alignés sur la stratégie de l'entreprise et intégrant les contraintes de planning.
- Gestion des incivilités et tensions : Mises en situation pour désamorcer les conflits, incluant des scénarios où les plannings sont un facteur de tension

Mettre en œuvre la délégation et le suivi pour autonomiser les équipes

- Délégation efficace : Méthodes pour donner des directives claires et valoriser les initiatives, avec un jeu de rôle incluant une tâche opérationnelle soumise à une contrainte de planning (ex. : déléguer la gestion d'un service en sous-effectif).
- Suivi et contrôle : Utilisation d'outils de reporting simplifiés, comme un tableau de bord équipe incluant un indicateur de suivi des plannings.
- Coopération inter-services : Simulation de transmission d'informations entre services, avec un focus sur la coordination des plannings et la gestion des dérives (recadrage et feedback constructif).

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 Saint-Malo
66 avenue de Marville,
35400 Saint Malo

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



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

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun prérequis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Utiliser les techniques de communication managériale pour renforcer la cohésion d'équipe et la relation client. Adapter leur style de management selon les profils des collaborateurs et les enjeux du service client, à l'aide d'outils concrets. Mettre en œuvre des méthodes de délégation et de suivi pour favoriser l'autonomie des équipes et la coopération inter-services, dans le respect des consignes qualité et sécurité.

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation. Quiz en début/fin de module pour mesurer les acquis. Étude de cas: Les participants gèrent une situation managériale complexe (conflit + délégation) évaluée via une grille critériée (note/20). Plan d'action individuel : Chaque participant formalise 3 actions concrètes à mettre en œuvre en situation réelle

Modalités pédagogiques

70% de pratique : Mises en situation (jeux de rôle, simulations), analyses de cas réels du secteur HCR. 20% d'apports théoriques : Exposés courts, supports visuels (schémas, vidéos métiers). 10% d'échanges : Débriefings collectifs, retours d'expérience entre participants.

Les sessions



Saint Malo

- Les 16 et 17 novembre 2026

Date et mise à jour des informations : 17/12/2025

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



Contacts



GANDOURINE Marie

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

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Saint-Malo - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435
66 avenue de Marville,, - 35400 Saint Malo
Tél. : 0299191520 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>

 CCI FORMATION
BRETAGNE