



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

Toute personne en situation de management ou amenée à manager en Hôtellerie Restauration.

Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

720 € par stagiaire

Adresse

Quimper - CFTMI/CEL
145 Avenue de Keradenec,
CS 76029,

29330 Quimper

<https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun pré-requis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Utiliser les techniques de communication managériale pour renforcer la cohésion d'équipe et la relation client. Adapter son 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

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles pendant la formation et à l'issue de la formation : analyse de cas pratiques et de documents, mises en situation. Positionnement de sortie fait par le formateur donnant lieu à une attestation de fin de formation avec validation des acquis

Les sessions



Quimper

- Nous contacter

Date et mise à jour des informations : 09/03/2026

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



LE GALL Carine

formation.morlaix@bretagne-ouest.cci.bzh

CFTMI/CEL Quimper - N° SIRET 130 022 932 00326 - N° d'activité 53290897729

145 Avenue de Keradennec, CS 76029, - 29330 Quimper

Tél. : 02 98 98 29 78 - formation.quimper@finistere.cci.fr - <https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>



CCI FORMATION
BRETAGNE