

# 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

720 € par stagiaire

### Adresse

**Brest - CIEL BRETAGNE**  
Rue du Gué Fleuri,  
B.P 35,

29480 Le Relecq Kerhuon

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

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun pré-requis

## Le parcours de formation

### Objectifs pédagogiques

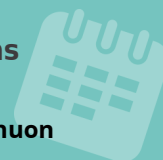
Utiliser les techniques de communication managériale pour renforcer la cohésion d'équipe et la relation client. Adapter leur style de management selon les profils des collaborateurs et les enjeux du service client, à l'aide d'outils concrets. Mettre en œuvre des méthodes de délégation et de suivi pour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

## ► PRÉSENTIEL

### Modalités d'évaluations

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



### Le Relecq Kerhuon

- Nous contacter

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](http://www.cci-formation-bretagne.fr)



## Contacts



### ACCUEIL FORMATIONS esthétique et Bien-être

[esthetique@formation.finistere.cci.fr](mailto:esthetique@formation.finistere.cci.fr)

CIEL BRETAGNE Brest - N° SIRET 13002293200060 - N° d'activité 53290897729

Rue du Gué Fleuri, B.P. 35, - 29480 Le Relecq Kerhuon

Tél. : 02 98 30 45 75 - [cielbretagne@formation.bretagne-ouest.cci.bzh](mailto:cielbretagne@formation.bretagne-ouest.cci.bzh) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/finistere>



CCI FORMATION  
BRETAGNE