

Durée

14 heures (2 jours) – Distanciel

Directeurs d'hôtel, responsables d'exploitation, chefs de service, responsables restauration, encadrants d'équipes en HCR.

Prérequis

Expérience professionnelle d'au moins 1 an dans le secteur HCR.

Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire auto-positionnement sur sa posture managériale et ses priorités & quiz d'évaluation des connaissances en entrée
- Pendant : quiz formatifs, observation des jeux de rôles, exercices pratiques et debriefs
- Après : restitution du plan d'action, questionnaire auto-positionnement de sortie, quiz final Keyro, évaluation à chaud

Manager au quotidien en hôtels, cafés, restaurants

14h



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier leur style de management et en comprendre les impacts.
- Adopter une posture managériale adaptée aux situations et aux personnes.
- Piloter l'activité au quotidien : planification, priorisation, communication et délégation.
- Développer la motivation, l'autonomie et la cohésion de leurs équipes.
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles et incivilités. Construire un plan d'action managérial pour ancrer durablement leurs pratiques.



Méthodes pédagogiques

Expérientielle : apprentissage par la mise en situation, la simulation et le feedback collectif.

Inductive : analyse des pratiques réelles des participants pour faire émerger les leviers de progrès.

Active : études de cas HCR, ateliers collaboratifs, quiz interactifs (Kahoot), jeux de rôles.

Expositive : apports visuels et concrets sur les outils managériaux, la communication et la gestion des conflits.

Coopérative : échanges entre pairs, co-développement et co-construction d'outils opérationnels.

Moyens pédagogiques

- Environnement technique : visioconférence sur Zoom ou Teams avec partage d'écran, sous-groupes virtuels et chat. Rôle du formateur : animation synchrone, régulation des échanges, création de salles virtuelles.
- Outils interactifs : Miro (travaux collaboratifs), Wooclap (quiz et sondages), Keyro (supports, quiz, plan d'action, évaluations qualitatives).
- Alternance entre apports illustrés, échanges, quiz, mises en situation et ateliers collaboratifs. Pause pédagogique toutes les 1h15 à 1h30.



Distanciel



Durée

14 heures (2 jours) – Distanciel
synchrone

Directeurs d'hôtel, responsables
d'exploitation, chefs de service,
responsables restauration, encadrants
d'équipes en HCR.

Prérequis

Expérience professionnelle d'au moins
1 an dans le secteur HCR.

Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire auto-positionnement sur sa posture managériale et ses priorités & quiz d'évaluation des connaissances en entrée
- Pendant : quiz formatifs, observation des jeux de rôles, exercices pratiques et debriefs
- Après : restitution du plan d'action, questionnaire auto-positionnement de sortie, quiz final Keyro, évaluation à chaud

Manager au quotidien en hôtels, cafés, restaurants

14h



Modalités techniques d'animation et d'interaction

Formation animée en temps réel via visioconférence.

- Alternance entre apports illustrés, échanges, quiz, mises en situation et ateliers collaboratifs.
- Utilisation de salles virtuelles (“breakout rooms”) pour les jeux de rôle et simulations.
- Partage d'écran pour les supports, et chat pour favoriser la participation continue.



Modalités d'assistance technique et pédagogique

Assistance technique : Test de connexion réalisé avant le démarrage. Contact d'un support technique disponible en cas de difficulté (accès, son, vidéo, plateforme).

Assistance pédagogique : Accompagnement par le formateur tout au long de la session.



Distanciel



Outils et supports pédagogiques

- Support de formation complet (PPT interactif) structuré en 8 séquences. Tests et diagnostics : test des styles de management, auto-diagnostic « Mon management au quotidien ».
- Fiches pratiques : les rôles et missions du manager, les 4 styles de management (Hersey & Blanchard), outils de planification, méthode DESCAR, les 3 niveaux de communication, les 8 leviers de motivation (Decy & Ryan), Feedback vs Feedforward.
- Jeu « Les situations du quotidien » : cartes de cas HCR à résoudre en équipe. Grille de planification HCR et modèle de plan d'action personnel.

Documentation remise aux stagiaires

- Le support complet et les fiches outils.
- Les modèles de grilles (briefing, planning, suivi d'équipe).
- Les tests et autodiagnosics. Les grilles DESCAR, Feedback/Feedforward.
- Bibliographie et webographie sur le management hôtelier.
- Certificat de réalisation.

Manager au quotidien en hôtels, cafés, restaurants



Programme et contenu

SÉQUENCE 0 (30 MINUTES) – OUVERTURE DE LA FORMATION

Objectifs : Créer la dynamique collective et identifier les attentes.

Modalités : Icebreaker « Mon équipe idéale », cadrage et attentes.

Message clé : « Manager, c'est donner du sens et de la direction dans le mouvement permanent. »



SÉQUENCE 1 (1H) – COMPRENDRE SON RÔLE ET SES MISSIONS DE MANAGER

Objectifs : Clarifier missions, rôles et responsabilités.

Modalités : Brainstorming, apports illustrés, jeu « Le manager caméléon », photo-langage « Mon management idéal ».

Message clé : « Le manager d'aujourd'hui est un anthropologue, capable de comprendre les attentes et les besoins de chacun et de s'y adapter. »



SÉQUENCE 2 (1H30) – IDENTIFIER SON STYLE DE MANAGEMENT ET SES EFFETS

Objectifs : Diagnostiquer son style, mesurer ses impacts.

Modalités Test interactif, expérimentation croisée (directive / participative), débrief collectif.

Message clé : « Le management juste est celui qui est fonction de la situation, de la personne et de l'équipe. »



Outils et supports pédagogiques

- Support de formation complet (PPT interactif) structuré en 8 séquences. Tests et diagnostics : test des styles de management, auto-diagnostic « Mon management au quotidien ».
- Fiches pratiques : les rôles et missions du manager, les 4 styles de management (Hersey & Blanchard), outils de planification, méthode DESCAR, les 3 niveaux de communication, les 8 leviers de motivation (Decy & Ryan), Feedback vs Feedforward.
- Jeu « Les situations du quotidien » : cartes de cas HCR à résoudre en équipe. Grille de planification HCR et modèle de plan d'action personnel.

Documentation remise aux stagiaires

- Le support complet et les fiches outils.
- Les modèles de grilles (briefing, planning, suivi d'équipe).
- Les tests et autodiagnostic. Les grilles DESCAR, Feedback/Feedforward.
- Bibliographie et webographie sur le management hôtelier.
- Certificat de réalisation.

Manager au quotidien en hôtels, cafés, restaurants



Programme et contenu

SÉQUENCE 3 (2H) – ORGANISER ET PLANIFIER SON ACTIVITÉ

Objectifs : Planifier, prioriser et gérer les imprévus.

Modalités : Atelier « Chrono-planning HCR » : simulation complète de planning avec contraintes terrain. Jeu des imprévus : adaptation du planning en temps réel. Débrief collectif : « Qu'est-ce qu'un planning efficace ? »

Message clé : « Un bon planning est un outil de performance et de sérénité. »



SÉQUENCE 4 (1H30) – FIXER DES OBJECTIFS ET DÉLÉGUER EFFICACEMENT

Objectifs : Fixer des objectifs SMART, déléguer et suivre sans contrôler.

Modalités : Jeu de rôle « Mission possible », binôme inversé DESCAR, synthèse managériale.

Message clé : « Objectifs, délégation et contrôle sont les piliers de la fonction managériale et en aucun cas des actes de micro-management. »



SÉQUENCE 5 (30 MINUTES) – CONCLUSION JOUR 1

Objectifs : Consolider les apprentissages du jour 1.

Modalités : Météo des apprentissages et préparation des mises en situation.

Message clé : « Prendre du recul pour mieux repartir. »



Outils et supports pédagogiques

- Support de formation complet (PPT interactif) structuré en 8 séquences. Tests et diagnostics : test des styles de management, auto-diagnostic « Mon management au quotidien ».
- Fiches pratiques : les rôles et missions du manager, les 4 styles de management (Hersey & Blanchard), outils de planification, méthode DESCAR, les 3 niveaux de communication, les 8 leviers de motivation (Decy & Ryan), Feedback vs Feedforward.
- Jeu « Les situations du quotidien » : cartes de cas HCR à résoudre en équipe. Grille de planification HCR et modèle de plan d'action personnel.

Documentation remise aux stagiaires

- Le support complet et les fiches outils.
- Les modèles de grilles (briefing, planning, suivi d'équipe).
- Les tests et autodiagnosics. Les grilles DESCAR, Feedback/Feedforward.
- Bibliographie et webographie sur le management hôtelier.
- Certificat de réalisation.

Manager au quotidien en hôtels, cafés, restaurants



Programme et contenu

SÉQUENCE 6 (2H) – COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC SON ÉQUIPE

- **Objectifs :** Comprendre les 3 niveaux de communication. Identifier les distorsions et biais de perception. Pratiquer feedback et feedforward. Utiliser les signes de reconnaissance.
- **Modalités :** Apport illustré sur les 3 niveaux de communication. Jeu de PNL « Bouche à oreille » : distorsion du message. Débrief collectif sur les perceptions. Atelier « Stroke Game » (Eric Berne). Exercice Feed-back vs Feed-forward en binômes.

Message clé : « Communiquer, c'est créer du sens, pas seulement transmettre un message. »



SÉQUENCE 7 (1H15) – MOTIVER ET IMPLIQUER AU QUOTIDIEN

Objectifs : Identifier les leviers de motivation et de reconnaissance adaptés à chaque profil.

Modalités : Jeu de cartes « Les leviers de motivation », échanges de pratiques, mini atelier « Design d'expérience employé ».

Message clé : « Un collaborateur impliqué est un collaborateur écouté. »



SÉQUENCE 8 (2H) – GÉRER LES CONFLITS ET INCIVILITÉS

Objectifs : Prévenir et résoudre les tensions avec la méthode DESCAR et la médiation managériale.

Modalités : Étude de cas HCR, simulation d'entretien de recadrage filmée, débrief collectif sur posture et communication non verbale.

Message clé : « Dire les choses, c'est aussi prendre soin de la relation. »



Outils et supports pédagogiques

- Support de formation complet (PPT interactif) structuré en 8 séquences. Tests et diagnostics : test des styles de management, auto-diagnostic « Mon management au quotidien ».
- Fiches pratiques : les rôles et missions du manager, les 4 styles de management (Hersey & Blanchard), outils de planification, méthode DESCAR, les 3 niveaux de communication, les 8 leviers de motivation (Decy & Ryan), Feedback vs Feedforward.
- Jeu « Les situations du quotidien » : cartes de cas HCR à résoudre en équipe. Grille de planification HCR et modèle de plan d'action personnel.

Documentation remise aux stagiaires

- Le support complet et les fiches outils.
- Les modèles de grilles (briefing, planning, suivi d'équipe).
- Les tests et autodiagnostic. Les grilles DESCAR, Feedback/Feedforward.
- Bibliographie et webographie sur le management hôtelier.
- Certificat de réalisation.

Manager au quotidien en hôtels, cafés, restaurants



Programme et contenu

SÉQUENCE 9 (1H) – ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT ET FAIRE GRANDIR SON ÉQUIPE

Objectifs : Comprendre les réactions au changement et ajuster son management.

Modalités : Mise en scène de la courbe du changement, simulation « procédure nouvelle », débrief collectif.

Message clé : « Le changement se pilote par le sens et l'exemple. Faire grandir, c'est apprendre à faire confiance. »



SÉQUENCE 10 (45 MINUTES) – CONCLUSION

Objectifs : Ancrer les acquis et formaliser le plan d'action.

Modalités : Plan d'action individuel « Étoile du changement », restitution orale ou filmée, quiz final, météo de fin de formation.

Message clé : « Manager au quotidien, c'est progresser un peu chaque jour. »

