

# ENCADREMENT D'ÉQUIPE EN HÔTELLERIE RESTAURATION



## **PARTICIPANTS & PREREQUIS :**

Toute personne occupant un poste d'encadrement intermédiaire (entre l'équipe et la direction) dans l'hôtellerie et la restauration

## **ORGANISATION :**

**Durée :** 21 heures non consécutives

**Lieux :** Campus du Lac

## **INTERVENANT(S) :**

Formateur expert en Management  
CHR en activité

## **VALIDATION DE LA FORMATION ET INFORMATIONS**

### **PRACTIQUES :**

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

### **CAMPUS DU LAC**

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

#### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin – CS 31996 –

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

#### Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 57 25 40 66

campus@formation-lac.com

## **OBJECTIFS**

**Nature de l'action : Acquisition de compétences.**

- Prendre la pleine mesure de son rôle et de ses fonctions d'encadrement de proximité
- Manager efficacement son équipe au quotidien

## **MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Apport des éléments théoriques et méthodologiques de management à partir des situations professionnelles réelles soumises lors de la formation.

Pédagogie active.

## **CONTENU DU PROGRAMME**

### **EXERCER SON RÔLE DE MANAGER D'ÉQUIPE ENTRE LA DIRECTION ET L'ÉQUIPE**

- Repérer les incontournables de la fonction (satisfaction client, exemplarité, etc...)
- Définir ses engagements envers la Direction
- Identifier ce qui est sous contrôle
- Repérer les besoins de l'équipe pour bien fonctionner
- Lister les principaux pièges liés à la fonction d'encadrement dans le CHR

### **ADAPTER SA COMMUNICATION EN FONCTION DES SITUATIONS**

- Analyser son mode de communication
- Identifier les techniques de base
- Mettre en œuvre les 8 règles d'or de la communication
- Instaurer un climat de confiance avec son équipe
- Informer pour donner du sens
- Formuler une exigence
- Recadrer un membre de l'équipe
- Dire non sans démotiver

### **ANTICIPER ET TRAITER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES**

- Comprendre les difficultés relationnelles rencontrées avec certains membres de l'équipe
- Identifier son mode d'intervention dominant (autodiagnostic)
- Repérer les différentes stratégies (évitement, confrontation, compromis)
- Adapter la stratégie de résolution du conflit à la situation et aux personnes

### **ANTICIPER ET RÉGULER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES**

- Identifier les indicateurs de situations conflictuelles
- Diagnostiquer les différents types et niveaux de conflits au sein de son établissement
- Inventorier les stratégies de résolution de conflits