

# Formation Produire du Sourire

## Objectif de la formation :

- ✦ Intégrer les différentes dimensions du rôle du manager et des outils permettant de l'exercer
- ✦ Créer un esprit d'équipe et faire adhérer ses collaborateurs

## A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ✦ Responsabiliser ses collaborateurs en fixant des objectifs clairs.
- ✦ Intégrer les différentes dimensions du rôle de manager et des outils permettant de l'exercer.
- ✦ Créer un esprit d'équipe et faire adhérer ses collaborateurs
- ✦ Prendre conscience des différentes dimensions du management.
- ✦ Optimiser les performances de son équipe en adaptant son style de management aux besoins des collaborateurs et des situations.

## Méthodes pédagogiques :

- ✦ Les thèmes sont traités selon une méthode interactive : échanges d'expériences, apports méthodologiques, mises en situation avec jeu de rôle et/ou exercices pratiques individuels et en petits groupes. L'animation utilise des animations ludiques, apprenantes et des vidéos inspirantes.
- ✦ Chaque participant reçoit un manuel personnalisé qui reprend les principaux messages, outils, exercices, utilisés durant la formation. Ce support permet la prise de notes et facilite la mémorisation.

## Modalités d'évaluation et de suivi des résultats de l'action :

- ✦ Une auto-évaluation des connaissances sur le thème est réalisée en début et en fin de formation
- ✦ Des évaluations formatives sont utilisées en cours de formation.
- ✦ Un questionnement interactif a lieu en milieu de formation pour mesurer les acquis de chacun.
- ✦ En fin de session un Plan d'Action Individuel est exprimé et écrit sur ce que l'apprenant va mettre en œuvre à l'issue de la formation avec les nouvelles compétences.
- ✦ La formation est conclue par un questionnaire de satisfaction et la remise d'une attestation individuelle de fin de formation.
- ✦ Un retour concernant le Plan d'Action mis en place est demandé 1 mois après la formation.

## Logistique :

- ✦ Les formations se déroulent dans une salle de formation, de préférence à la lumière du jour.
- ✦ La formation débute à 8h45, la salle doit être accessible dès 08h15. Si possible, prévoir café/thé d'accueil pour les stagiaires.
- ✦ Matériel à fournir : 1 écran, 1 paper-board, 1 rallonge multiprises. Si certains éléments demandés vous font défaut, n'hésitez pas à nous contacter, nous trouverons une solution.
- ✦ L'animateur du Temps du Client apporte son ordinateur, et éventuellement son vidéoprojecteur si la salle n'est pas équipée

**Public :** Encadrement en intégration ou en poste

**Prérequis :** Encadrement débutant ou expérimenté

**Nombre de participants :**  
8 à 12 personnes

**Durée :** 2 jours (14 heures de formation).  
Les horaires sont détaillés dans la fiche «contenu et déroulement de la formation».

**Coût :** Nous Consulter

**Intervenants :** Marie-Pierre Planes, Philippe Chazal ou Stéphane Lhôte. Ces formateurs ont une triple expertise : La relation client, le management, et une expérience de formation dans les restaurants depuis de nombreuses années.

# Formation Produire du Sourire

## Contenu et déroulement JOUR 1

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	<b>Accueil</b>	
09h00 10h30	<b>Les enjeux pour le client, l'entreprise et moi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Objectifs et contenu de la formation</li> <li>✦ Les clients heureux font les employés heureux</li> <li>✦ Choisir une attitude positive</li> <li>✦ Identifier les réussites et les difficultés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Récolte des attentes de chacun</li> <li>✦ Partage des expériences</li> <li>✦ Sketch « Abeille et Faux Bourdon »</li> <li>✦ Travail en sous-groupes et restitution</li> <li>✦ Apport théorique</li> </ul>
10h45 12h30	<b>Développer le sentiment d'appartenance :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ L'autodiagnostic SOURIRE</li> <li>✦ Cultiver nos valeurs</li> <li>✦ Les missions clés de l'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Autodiagnostic</li> <li>✦ Support de l'entreprise</li> <li>✦ Notation créative : mission équipe</li> <li>✦ Echanges en salle plénière</li> </ul>
12h30 14h00	<b>Repas</b>	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h00 15h30	<b>Les objectifs et missions partagés :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Pour mes clients, mon équipe et moi</li> <li>✦ Les documents utilisés dans vos missions</li> <li>✦ Encadrer ses collaborateurs</li> <li>✦ Les missions clés du manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Echanges en salle plénière</li> <li>✦ Jeu du Bumper « deviner à quel document cette phrase appartient »</li> <li>✦ Notation créative : mission encadrement</li> <li>✦ Travaux de groupe</li> <li>✦ Apport méthodologique</li> </ul>
15h45 17h30	<b>Responsabiliser son équipe :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Assurer le suivi des actions et des décisions</li> <li>✦ Encourager la prise d'initiative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Jeux de rôles « assurer le suivi des actions et décision »</li> <li>✦ Fiche de réflexion comportement</li> <li>✦ Mises en situation « encourager la prise d'initiatives »</li> </ul>

# Formation Produire du sourire

## Contenu et déroulement JOUR 2

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	Accueil	
09h00 10h30	<p><b>Résumé des différents points abordés la veille</b></p> <p><b>Déléguer des tâches :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Faire confiance et déléguer</li> <li>✘ Le niveau d'expertise</li> <li>✘ Le mode d'accompagnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Jeu du dernier survivant</li> <li>✘ Apport méthodologique</li> <li>✘ Training « faire confiance et déléguer »</li> </ul>
10h45 12h30	<p><b>Informier et organiser des réunions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Les briefings et les débriefings</li> </ul> <p><b>Former</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Auditif, Visuel et Sensuel</li> <li>✘ Transmettre un savoir faire</li> <li>✘ Utiliser la méthode TWI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Fiche briefing</li> <li>✘ Mise en situation « Briefing et débriefing</li> <li>✘ Tableau à compléter</li> <li>✘ Mise en pratique TWI</li> </ul>
12h30 14h00	Repas	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h00 15h30	<p><b>Reconnaitre et motiver son équipe :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Identifier les leviers de motivation de son équipe</li> <li>✘ Instaurer une culture d'initiatives</li> <li>✘ S'appropriier les clés du participatif en réunion</li> <li>✘ Valoriser et capitaliser sur les acquis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Fiche classement 10 leviers</li> <li>✘ Mise en situation initiatives</li> <li>✘ Apport méthodologique</li> <li>✘ Vidéo inspirante Onesta</li> <li>✘ Jeu du mètre d'hélium</li> </ul>
15h45 17h30	<p><b>Evoluer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Prévoir et anticiper les événements</li> <li>✘ Encourager son équipe à se former à de nouvelles compétences</li> <li>✘ Transmettre son savoir faire</li> <li>✘ Mon engagement personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Echange en plénier</li> <li>✘ Apport méthodologique</li> <li>✘ Fiche d'évaluation</li> </ul>