

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

Formation Produire du sourire

Contenu et déroulement JOUR 2

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