



# Visioformation Produire du Sourire

## Objectif de la formation :

- ✘ Adapter ses postures managériales à l'actualité et à la prise en compte des nouveaux besoins de l'équipe
- ✘ 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 à un projet commun
- ✘ Faciliter le réengagement des équipes après une absence prolongée

## 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 pourra télécharger ou imprimer un manuel personnalisé qui reprend les principaux messages, outils, utilisés durant la formation. Ce support permet la prise de notes, facilite la mémorisation et est réutilisable par la suite.

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

- ✘ Un questionnaire de positionnement est élaboré en début 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.
- ✘ Une évaluation individuelle des acquis est effectuée
- ✘ Une attestation individuelle de formation est remise.
- ✘ Une d'évaluation de la formation est demandée au stagiaire après la formation

## Logistique :

- ✘ Les formations se déroulent en distanciel
- ✘ Formations sur une journée (demi-journées possibles)
- ✘ Matériel recommandé pour apprenant pc ou tablette
- ✘ Logiciel utilisé Zoom

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

**Prérequis :** Encadrement débutant ou expérimenté

**Nombre de participants :**  
8 personnes maximum

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

**Coût :** 580 €HT par stagiaire

**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.

# Visioformation Produire du Sourire

## Contenu et déroulement JOUR 1

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h55	<b>Accueil en Visioformation</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>Pause 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>✦ Faciliter l'engagement de 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 décisions</li> <li>✦ Fiche de réflexion comportement</li> <li>✦ Mises en situation « encourager la prise d'initiatives »</li> </ul>

# Visioformation Produire du sourire

## Contenu et déroulement JOUR 2

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h55	<b>Accueil en Visioformation</b>	
09h00 10h30	<b>Résumé des différents points abordés la veille</b>  <b>Déléguer des tâches :</b> <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	<b>Informier et organiser des réunions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Les briefings et les débriefings</li> </ul> <b>Former</b> <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	Pause Repas	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h00 15h30	<b>Reconnaitre et motiver son équipe :</b> <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</li> <li>✘ Jeu d'équipe</li> </ul>
15h45 17h30	<b>Evoluer</b> <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> </ul>