



COMMENT MANAGER – SPECIAL RESTAURATION

Objectifs

- Définir le rôle du manager et de son équipe dans l'entreprise.
- Savoir animer et gérer son équipe efficacement.
- Savoir adapter son mode de communication.
- Gérer les réclamations efficacement.

Public

Restaurateur, Chef de cuisine, Chef de salle.

Intervenant

Marie-Claude HURON
Consultante spécialisée en management

Méthodes de travail

Etude de cas pratique de l'entreprise
Quizz, test de d'aptitude
Jeux de rôle avec mise en situation (filmée).

Durée / Dates

3 jours à La Roche sur Yon (21 heures)
Les 12. 13 et 19 mars 2012.

Droits d'inscription

1020 €, exonérés de TVA, par participant

PROGRAMME DETAILLE

Définir votre fonction de manager.

- Un bon manager c'est quoi ?
- Identifier son rôle et ses missions.
- Comment vous positionner vous au sein de votre établissement.

Comment gérer « la tentation du terrain ».

- Découvrir, à travers ses tâches quotidiennes, comment gérer son temps et son énergie dans ses principales fonctions.
- Comment prendre du recul vis-à-vis de l'opérationnel pour développer des compétences d'organisateur.
- Mieux gérer son temps et celui de son équipe.

S'observer dans l'établissement en tant que manager

- Faire un point sur les rôles et missions maîtrisés par des exemples.
- Exposer la ou les situations qui vous ont posé des difficultés de management.

Comment créer une cohésion d'équipe.

- Qu'est-ce qu'une équipe ? Qu'est ce qu'une équipe efficace ?
- Connaître son équipe pour mieux la gérer, rechercher l'identité de l'équipe.
- Les domaines clés du fonctionnement d'une équipe.
- La capacité de l'évolution de l'équipe.
- Assurer la cohésion de son équipe, tout en se positionnant clairement en leader.

Mission, objectifs, activité, tâches

- Redéfinir le travail d'équipe et apprendre à la centrer sur l'essentiel : gérer les priorités.
- Cerner clairement sa mission et celle de son équipe : la polyvalence, le partage des tâches
- Savoir transmettre cette mission : donner le sens.
- Déterminer des objectifs réalistes et motivants.

Faire le point sur votre équipe

- Ou en êtes-vous ? Connaissez-vous bien votre équipe ?
- Définir les points forts et les points faibles de votre équipe pour définir des objectifs réalisables et motivants.

Les techniques de communication.

- A quoi sert une bonne communication ?
- Quelles sont les différentes techniques de communication
- Techniques verbales
- Techniques non verbales.

Communiquer efficacement.

- Définir son style de communication.
- Comment mettre en application les différents styles et techniques au sein d'une équipe ?
- Identifier les freins à la communication.
- Comparer les différents modes de communication pour les adapter aux différentes situations rencontrées.

Exposer des exemples de communication efficaces et des situations de « mauvaises communication ».

- A partir de ses exemples nous allons analyser et étudier comment adapter notre style de communication.

Adapter son management et sa communication à son équipe.

- Savoir doser son style de management, quand être directif ou participatif.
- Comment donner des consignes, des commentaires positifs ou négatifs.
- Développer une écoute réelle.
- Apprendre à parler « manager ».
- Savoir dire non.

Savoir gérer les réclamations.

- Etre en phase avec la définition d'une réclamation.
- Repérer les différents types de clients « réclamants »
- Identifier les réclamations et les critiques.
- Séparer les réclamations des objections.
- Accueillir positivement la réclamation.