

*Tous nos programmes de formation sont établis « sur mesure », ce descriptif est un modèle de ce que nous sommes en capacité de développer et que nous adapterons en fonction de vos besoins et de votre contexte*

## **Intitulé de la formation**

### **Formation managériale des directeurs du groupe**

## **Publics ciblés**

L'ensemble des directeurs d'hôtels du groupe.

## **Compétences visées**

L'univers hôtelier est dans une double contrainte. D'une part l'exigence des clients est de plus en plus élevée et, d'autre part, la profession manque de personnel. On parle d'un déficit de 100 000 collaborateurs.

L'excellence managériale est une condition de la performance des hôtels pour, d'une part développer la capacité de service des collaborateurs et, d'autre part, de les fidéliser. Les modélisations faites par Pragma ont mis en évidence ce lien.

L'objectif de cette formation est donc de développer les compétences managériales des directeurs d'hôtel dans le recrutement des collaborateurs, leur accompagnement au quotidien et dans leur évolution, ainsi que la mise en place d'un fonctionnement d'hôtel qui facilite la fidélisation.

## **Objectifs pédagogiques**

### **Pour le recrutement des collaborateurs**

- Savoir détecter le potentiel de comportement chez les candidats
- Mener des entretiens motivants
- Entretien et créer quand cela est possible des filières de recrutement
- Faire progresser l'organisation des établissements à l'occasion des changements de poste.

### **Dans l'accompagnement des collaborateurs**

- Accueillir dans la durée
- Savoir donner de la reconnaissance
- Mettre en place des entretiens de suivi ou de développement
- Développer l'exigence de qualité dans le travail réalisé et donner de la reconnaissance.

### **Mettre en place dans les hôtels des fonctionnements qui donneront « vraiment » envie de rester**

- Comprendre la symétrie des attentions
- Développer l'autonomie des collaborateurs par l'organisation
- Prendre en compte la diversité des attentes
- Développer chez les collaborateurs la fierté de leur métier et de leur hôtel.

## **Déroulé de la formation**

Le déroulé précis de la formation sera ajusté en fonction de l'actualité de l'entreprise.

### **Première journée :**

- Définition des enjeux managériaux du groupe et recueil des attentes
- Relecture générale de la période
- L'accompagnement des collaborateurs
- Développement de la coopération au sein du groupe de directeurs et définition de rituels commun.

## **Deuxième journée :**

- Retour et partage sur la période écoulée
- Donner de la reconnaissance
- Les entretiens de suivi des collaborateurs.

## **Troisième journée :**

- Processus général de recrutement
- Les entretiens de recrutement
- L'accueil des collaborateurs
- Le tour de l'équipe.

## **Pré Requis**

L'expérience d'au moins 6 mois de la direction d'hôtel.

## **Durée de formation**

3 jours + point individuel ponctuel.

## **Lieu de la formation**

Salle suffisamment grande pour organiser trois sous-groupes sans se gêner.

## **Méthodes et moyens pédagogiques**

Le cœur de la pédagogie est dans la relecture des directeurs de leurs expériences dans l'exercice de leurs responsabilités. En découle :

- Le partage des analyses de leurs expériences
- Des apports donnant une structure conceptuelle à l'analyse
- La définition de plans d'action personnels
- En complément, des mises en situation et jeux de rôle entraînent à la mise en œuvre concrète des plans d'actions.

## **Modalités d'évaluation des acquis de formation**

- Plans d'action personnel
- Bilan personnel et partage des actions mises en œuvre en début de séance et lors de l'accompagnement des directeurs par leur manager.

## **Modalités d'appréciation de la satisfaction**

- Bilan et suivi avec le commanditaire.

## **Encadrement pédagogique et qualifications**

Nicolas Masson, associé de Pragma, accompagne des dirigeants hôteliers et les directeurs des hôtels depuis quinze ans.

*Mis à jour : Août 2021*