

PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

Manager une équipe: leadership, performance et qualité de service

Durée : 3 jours (21 heures)

Prochaine session : en septembre (dates exactes à définir)

Inscriptions avant le 1^{er} septembre au plus tard à contact@propulsup.com

Public : responsables d'équipe, managers, adjoints, chefs d'équipe

Prérequis : S'apprêter à prendre un poste de manager ou exercer les fonctions de manager depuis moins de 3 ans.

Modalités pédagogiques : apports pratiques, études de cas, jeux de rôle, mises en situation, échanges d'expériences

Évaluation : mises en situation et plan d'action individuel

Prix intra entreprise : 4990€ HT pour 10 participants maximum

Prix inter entreprise : 1590€ HT par stagiaire

Jour 1 — Les fondamentaux du management opérationnel

Objectifs pédagogiques

- Comprendre le rôle et les responsabilités du manager
- Adapter sa posture de manager
- Structurer l'organisation du travail de l'équipe

Matin - 9h30 - 13h - 3h30

1. Le rôle du manager en cafétéria

- Différence entre collègue et manager
- Les missions clés :
 - organiser

- animer
- contrôler
- accompagner

Atelier :

Auto-diagnostic de son style de management.

2. Les styles de management

- Management directif
- Participatif
- Délégatif
- Situationnel

Exercice :

Choisir le style adapté selon les situations :

- Situation de rush
- nouvel employé
- équipe expérimentée
- erreur commise

Après-midi (de 13h30 à 17h)

3. Organiser efficacement l'activité

- Répartition des tâches
- Gestion des priorités
- Coordination entre les différentes équipes

Cas pratique :

Organisation d'un service avec contraintes :

- absences
- affluence
- problème technique

4. Communiquer efficacement avec son équipe

- Donner des consignes claires

- Faire passer un message rapidement
- Brief et débrief d'équipe

Jeu de rôle :

Animation d'un briefing

Jour 2 — Motiver et gérer les situations difficiles

Objectifs pédagogiques

- Développer la motivation des équipes
- Gérer les conflits et tensions
- Recadrer un collaborateur de manière constructive

Matin - 9h30 - 13h - 3h30

1. Les leviers de motivation au travail

- Reconnaissance
- Responsabilisation
- Autonomie
- Conditions de travail
- Climat d'équipe et relations de travail
- Rémunération et avantages

Exercice :

Identifier les facteurs de motivation de son équipe.

2. Fédérer une équipe autour du service client

- Culture de l'accueil
- Exemple du manager
- Cohésion d'équipe

Créer une charte d'équipe "service client".

Après-midi - 14h - 17h30 - 3h30

3. Gérer les conflits dans l'équipe

Sources de conflits :

- pression
- fatigue
- erreurs
- incompréhensions

Méthode de résolution :

1. écouter
2. reformuler
3. trouver une solution

Jeu de rôle :

Conflit entre deux employés pendant un service.

4. Recadrer un collaborateur

- Faire un recadrage efficace
- Différence entre critique et recadrage
- Préserver la motivation

Mise en situation :

Retard répété d'un employé.

Jour 3 — Manager la performance et la qualité de service

Objectifs pédagogiques

- Piloter la performance d'un point de vente

- Améliorer l'expérience client
- Développer les compétences de son équipe

Matin - 9h30 - 13h - 3h30

1. Les indicateurs de performance

- temps d'attente
- satisfaction client
- chiffre d'affaires
- ventes additionnelles
- organisation du service

Atelier :

Analyser un tableau d'activité

2. Améliorer l'expérience client

Les fondamentaux :

- accueil
- rapidité
- propreté
- gestion des réclamations

Jeu de rôle :

Gestion d'un client mécontent.

Après-midi - 14h - 17h30 - 3h30

3. Développer les compétences de l'équipe

- former sur le terrain
- accompagner un nouveau collaborateur
- valoriser les bonnes pratiques

Exercice :

Construire un mini parcours d'intégration pour un nouvel employé.

4. Construire son plan d'action de manager

Chaque participant construit :

- 3 actions pour améliorer son management
- 3 actions pour améliorer le service client
- 1 action pour développer son équipe

Restitution collective**Livrables de la formation**

- Support pédagogique
- Fiches outils management
- Grilles de recadrage
- Méthode de gestion de conflit
- Plan d'action individuel