

Gestion Hôtelière: Personnel et performance

Optimiser la performance d'un hôtel commence par la gestion harmonieuse et inspirante de ses équipes.



Objectifs

Dans l'hôtellerie, la performance globale dépend de la qualité du management humain : organisation, cohésion et excellence opérationnelle.

Maîtriser les fondamentaux de la gestion du personnel pour garantir efficacité, motivation et stabilité des équipes.

Développer des méthodes d'organisation et de suivi pour optimiser la performance quotidienne.

Savoir coordonner les services et fluidifier les opérations pour améliorer rentabilité et satisfaction client.



Durée

- 3 jours de formation théorique
- 2 jours de suivi terrain.

Total: 5 jours



Suivi de formation

- Feuille d'émargement
- Suivi: Test de positionnement, évaluation enquête



Tarif

5.500€ Nets de taxe
1-10 participants.

1

THÉORIE

Transmission des outils et techniques d'optimisation

2

MISE EN SITUATION

Jeux de rôle et cas concrets inspirés des hôtels de monde

3

COACHING PERSONNALISÉ

Retour individualisé pour l'optimisation et la gestion hôtelière

Contenu de la formation

La formation débute par les bases de la gestion humaine en hôtellerie : rôles, postures et responsabilités. Les participants apprennent à organiser les équipes (planning, briefings, répartition des tâches). Un module approfondi est consacré à la motivation, au feedback et à la communication interne. La gestion de la performance est abordée à travers les indicateurs clés (qualité, temps, productivité). Le contrôle qualité des services (FO, HK, F&B, maintenance) est travaillé avec des outils concrets. La formation intègre la prévention et la gestion des conflits au sein des équipes. Un focus est fait sur la coordination interservices pour fluidifier les opérations. Les participants apprennent à optimiser le flux opérationnel aux moments forts. Un module est dédié à la gestion des imprévus et au maintien d'un haut niveau de service. La formation se conclut par la construction d'un plan d'amélioration personnalisé.



- Organiser efficacement les équipes et les plannings.
- Développer une communication interne fluide et constructive.
- Piloter la performance grâce à des outils et indicateurs adaptés.
- Garantir les standards qualité dans tous les services.
- Maintenir cohésion, motivation et efficacité opérationnelle.

MÉTHODOLOGIE

- **Apports théoriques** : organisation, performance, communication interne.
- **Mises en situation** : briefings, recadrages, gestion d'imprévus.
- **Ateliers pratiques** : création de plannings, process et standards qualité.
- **Études de cas** : analyse de situations d'équipes en hôtellerie.
- **Coaching individuel** : posture managériale et optimisation personnelle.

