

Formation distancielle / présentielle
Hôtellerie – Restauration

Accompagner le déconfinement et la reprise progressive de l'activité

Chômage partiel pour les uns, télétravail pour les autres sans aucune préparation psychologique ou organisationnelle possible au préalable... n'ont pas été sans conséquence pour vos établissements ni vos collaborateurs.

La reprise progressive de l'activité doit être anticipée autant que possible.

Elle implique de nouveaux changements à venir et de nouveaux processus à mettre en place.

Cette formation a pour objectifs d'accompagner vos équipes et votre établissement dans cette 2^e phase inédite.



OBJECTIFS

Psychologie et développement personnel

Cette crise est assimilable à un choc traumatique qui doit être dépassé.

Prendre le pouls sur l'état psychologique de vos collaborateurs, les écouter, détecter d'éventuels risques psycho-sociaux, les réconcilier avec eux-mêmes, leur sommeil, les autres, l'établissement, leurs motivations... Les redynamiser en transformant les difficultés rencontrées en axes de progression. Leur donner des armes pour faire face aux incertitudes à venir et apprendre à gérer leurs émotions et leur stress.

Organisation et protocoles – gestion de projet et résolution de problème en mode agile

Toute l'organisation est ébranlée dans son organisation. Tous les métiers, départements sont touchés. Les protocoles par métier doivent être réinventés. La gestion des clients également. Cette crise n'est peut-être qu'un prémisses...

Expérimenter la gestion de projet et le co-développement de façon très pragmatique sur la base de ces enjeux et initier de nouvelles pratiques à mettre en place pour se réinventer et fluidifier. Apprendre à être agile, à expérimenter, pour s'adapter.

Management à distance

Les managers doivent apprendre à gérer des équipes « hybrides » : certaines sur site, d'autres en télétravail.

Tirer profit des outils digitaux collaboratifs pour faciliter la re-connexion des équipes, les fédérer autour de projets communs
Apprendre à animer des rencontres virtuelles pour les rendre interactives, dynamiques et efficaces et impulser ses équipes.
Comprendre les besoins de chaque personne de son équipe, établir les fondamentaux permettant d'y répondre.



PUBLIC CONCERNÉ

Tous les collaborateurs d'un même établissement, quelle que soit leur fonction.



MÉTHODOLOGIE DISTANCIELLE

- Echanges avec l'ensemble des collaborateurs en début et fin de parcours.
- Sessions de travail en sous groupe en mode projet (sessions 2 et 3 – **6 à 10 personnes maximum par groupe**)
Cas pratiques et expérimentations.
- Visioconférences interactives thématiques.



DURÉE & LIEU

- A distance ou en présentiel selon modules et contraintes
- **15h / personne**



MODALITÉS

Disposer d'un ordinateur / tablette/ téléphone équipé(e) :

- d'une connexion Internet filaire ou sans fil (WI-FI) de bonne qualité,
- d'une webcam,
- d'une sortie audio ou d'un casque d'écoute.



TARIF

990 € HT / collaborateur (1 188 € TTC)



PROGRAMME

SESSION 1 – RE-CONNEXION (3h)

Prévention des risques psychosociaux

TOUS ENSEMBLE

- Re-prise de contact pour communiquer et partager cette période de confinement.
- Reconfiguration de l'état d'esprit des collaborateurs, de leur motivation personnelle, pour leur impulser l'envie de réapprendre à travailler et à communiquer autrement, grâce aux outils distanciels.

SESSION 2 – ORGANISATION & PROTOCOLES (3h)

Gestion de projet et résolution de problème en mode agile

SOUS-GROUPES DE TRAVAIL MÉTIER OU SERVICE (8 à 10)

Groupes de travail et thématiques (dont la gestion de la relation client) à définir en amont

- Apprentissage des fondamentaux de la méthode agile. de résolution de problème et de gestion de projet.
- Séance de co-développement pour initier les nouveaux rituels à inventer qui seront autant de cas pratiques à mettre en place hors des sessions de formation dont l'accueil de la clientèle en respectant les gestes barrières.

SESSION 3 – MANAGEMENT À DISTANCE (3h)

Management et outils collaboratifs

MANAGERS

- Outils digitaux collaboratifs : comment s'en servir et comment s'en servir bien pour impulser et mobiliser.
- Prise de parole : comment se préparer.
- Animations virtuelles : laisser la place à l'émotion pour « effacer » les distances.
- Fondamentaux à mettre en place pour intégrer les attentes de chacun.

SESSION 3 – ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE (3h)

Gestion de la relation client

Personnel de salle et d'accueil, commerciaux

- Mise en application des protocoles initiés et enrichis en session 2 en sous-groupes pour les expérimenter, se familiariser avec le protocole, le port du masque... et en faire des gestes réflexes.

SESSION 4 – GESTION DU STRESS & QUALITÉ DE VIE GLOBALE (3h)

Développement personnel

TOUS ENSEMBLE

- Conférence : qualité de vie au travail et hors travail, santé, sommeil, gestion du stress et de ses émotions.
- Questions / réponses par tchat.

SESSION 5 – MISE EN COMMUN (3h)

Gestion de projet et résolution de problème en mode agile

TOUS ENSEMBLE

- Présentation des nouveaux rituels respectant les règles de distanciation et sanitaires à mettre en place par les différents groupes de travail à l'ensemble des collaborateurs par chaque sous-groupe.
- Echanges
- Evaluation des apprentissages



RESPONSABLES PÉDAGOGIQUES

- Dan Leclair
- Kathia Martin



CONTACT ADMINISTRATIF

- Solène PICARD
solene@mind-event.fr
07 82 30 38 72