

## PROGRAMME

# MANAGER ET ANIMER LES ÉQUIPES ÉTAGES

---

## OBJECTIF

- Encadrer et motiver son équipe en se positionnant en tant que chef de service.
- Organiser et planifier le fonctionnement général du service étage.

## PROGRAMME

- **Accueillir** : Parcours d'intégration - Fiche de contrôle de chambre - Fiche de performance - Besoins en formation.
- **Evaluer** : Entretiens d'évaluation - Objectifs SMART - Devoir du manager et du collaborateur – Grille d'évaluation.
- **Former** : Former avec le C.O.D.E.
- **Organiser** : Fiche de fonction - Comprendre l'activité – Rechercher des méthodes de travail pour limiter les pertes de temps - Prévoir pour son secteur les produits d'entretien, matériel, consommables, linge.
- **Anticiper** : Détecter – Diagnostiquer – Résoudre et gérer les situations conflictuelles.
- **Déléguer** : Encourager l'autonomie.
- **Animer** : Préparation – Accueil – Mise en œuvre – Conclusion – Suivi – Expression en public.
- **Communiquer** : Avec l'équipe, les collègues, la hiérarchie - Styles de management - Empathie – Analyse transactionnelle.
- **Contrôler** : Méthodes et stratégies de contrôle. Chambres, lieux publics/commons, espace de service.
- **Exercices pratiques** : Contrôles de chambre et retours des corrections aux femmes de chambre.