



Atelier RH Les clés pour un management efficace

26 novembre 2024 - Espace Saisonniers des Gorges de l'Ardèche

Organisée par **l'Espace Saisonnier des Gorges**de l'Ardèche et La Maison de l'Emploi & de la
formation Sud Ardèche
et animée par Margaux HENRY, chargée de
mission RH



Introduction



Importance du management dans le secteur du tourisme

En tourisme, la qualité de l'accueil et de l'expérience client dépend directement de la motivation et de l'engagement des équipes.

Un bon management est donc essentiel pour fidéliser les clients et garantir une qualité de service irréprochable







Partie 1:

Comprendre les spécificités du secteur touristique





Comprendre les spécificités du secteur touristique

Saisonnalité et flexibilité :

Les pros du tourisme doivent gérer les pics de saison, ce qui nécessite des équipes modulables

Exigence forte:

En tourisme, les clients attendent un service de haute qualité et personnalisé, ce qui exige des employés motivés et bien formés

Environnement multiculturel:

Souvent, les équipes et les clients viennent de divers horizons, ce qui appelle à des compétences en communication interculturelle









Partie 2:

Clé 1 : Développer le Leadership Inspirant





Clé 1 : Développer le Leadership Inspirant

Valorisation des idées de chacun :

Encourager les contributions de toute l'équipe permet d'innover et de s'adapter rapidement

Engagement et proximité :

Prendre le temps de connaître chaque membre de l'équipe et d'écouter ses retours. Les employés motivés et écoutés sont plus engagés

Encourager l'autonomie :

Développer l'autonomie renforce la motivation et permet de déléguer efficacement, surtout lors des périodes de forte affluence









Partie 3:

Clé 2 : Formation et montée en compétence





Clé 2 : Formation et montée en compétences

Formation continue:

Proposer des formations pour améliorer les compétences en relation client, langues, ou gestion de crise



Coaching et mentorat :

Offrir un accompagnement régulier pour aider les employés à progresser dans leurs compétences et à se sentir soutenus dans leur évolution







Partie 4:

Clé 3 : Gestion du Stress et Qualité de Vie au Travail (QVT)





Clé 3 : Gestion du Stress et QVT

Soutien dans les périodes de forte affluence :

Apporter des solutions pour diminuer la pression, comme la mise en place d'équipes relais ou la planification de pause supplémentaires

Reconnaissance et valorisation :

Motiver en valorisant les succès, même les petites victoires. La reconnaissance peut passer par des remerciements publics, des primes ou simplement des retours positifs réguliers









Partie 5:

Clé 4 : Communication Claire et Transparente





Clé 4 : Communication Claire et Transparente

Communication descendante et ascendante :

Instaurer des canaux pour partager les informations importantes, mais aussi pour recueillir les retours et idées des équipes

Briefings réguliers:

Avant chaque journée ou événement important, un briefing permet de rappeler les objectifs, les attentes et les informations clés

Mise en place de feedbacks constructifs

Des retours réguliers permettent d'ajuster et d'améliorer les pratiques en continu



Qu'avez-vous mis en place dans votre établissement pour la communication entre vous et vos équipes ?







Clé 5 : Innovation et Adaptabilité





Clé 5 : Innovation et Adaptabilité

Encourager la créativité :

En période de basse saison, encourager les équipes à réfléchir à des projets innovants

Agilité en situation de crise

Former les équipes à gérer les imprévus et développer une résilience face aux fluctuations du secteur (par exemple, une gestion efficace en cas d'annulation de dernière minute ou de changement d'horaires)







Cas Pratiques et Exercices de Réflexion

C'est à vous!



2. Scénario :

- Imaginer que vous êtes les deux responsables d'une petite équipe dans une structure touristique
- Vous devez gérer une journée particulièrement chargée avec des imprévus : un membre de l'équipe est absent, et un groupe de clients arrive plus tôt que prévu.







Cas Pratiques et Exercices de Réflexion

C'est à vous!

3. Etape 1 (3mn) – Leadership Inclusif

Discuter en groupe des qualités de vos collègues et de leurs compétences. Comment pouvezvous organiser l'équipe pour tirer le meilleur de chacun face à la journée difficile.

Etape 2 (2mn) – Formation et Compétences

Identifiez une compétence qui serait utile pour gérer cette situation et déterminez qui peut la mettre en œuvre

Etape 3 (2mn) - Gestion du stress

Proposez une idée simple pour que vos équipes reste motivée et calme malgré la pression

Etape 4 (2mn) – Communication Claire

Elaborez un message clair pour l'équipe, expliquant la situation et le rôle de chacun

Etape 5 (1mn) – Adaptabilité

Discutez d'une solution rapide pour gérer l'imprévu du groupe arrivé en avance







Cas Pratiques et Exercices de Réflexion

C'est à vous!

4. DEBRIEFING en commun!







Conclusion



Importance de l'exemplarité du manager :

Le manager donne le ton à l'équipe par son attitude, son engagement et son implication

Suivi et évaluation régulière des pratiques de management :

Mettre en place des bilans pour ajuster les pratiques et toujours progresser





Des questions?







Rappel mission Appui RH

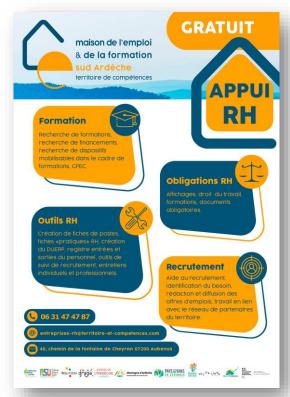
Enjeux généraux :

- Mettre en place un appui RH de proximité auprès des TPE du territoire.
- Proposer une ressource sur toute la partie « gestion des ressources humaines » (recrutement, droits et devoirs de l'employeur, accès à la formation, etc.).

Objectifs opérationnels:

- Diagnostic RH des TPE du territoire.
- Identification des besoins en compétences et en formation.
- Appui à la mise en place d'une GRH dans l'entreprise.
- Sensibilisation des professionnels à l'intérêt de fidéliser les salariés.
- Orientation des entreprises vers les dispositifs emploi formation mobilisables.







Espace Saisonniers des Gorges de l'Ardèche

16, Rue des Abeilles

07150 VALLON PONT D'ARC



40, chemin de la Fontaine de Cheyron 07200 AUBENAS

Contacts

Julie Verardo, Responsable Espace Saisonniers des Gorges de l'Ardèche,



04 75 88 17 44



contact@gorges-ardeche-saisonniers.fr





Margaux Henry, chargée de Mission RH – Maison de l'emploi & de la formation sud Ardèche



06 31 47 47 87



entreprises-rh@territoire-et-competences.com



