

**DOMAINE DE LA FORMATION**

Commercial, services aux voyageurs

**PUBLIC CIBLE**

Tout le personnel de front office cadres et agents de maîtrise

**OBJECTIFS**

Appréhender la dimension managériale du personnel front office (cadres & agents de maîtrise) et acquérir les techniques managériales fondamentales nécessaires à l'encadrement d'une équipe en identifiant son périmètre de responsabilité

**PRÉREQUIS**

Avoir exercé une fonction nécessitant l'encadrement et la gestion d'une équipe

**PROGRAMME**

Connaître le contexte culturel d'une entreprise et la définition d'un manager de proximité.

Identifier les principes et les flux de communication dans l'entreprise.

Connaître les processus du management: planifier, organiser, animer son équipe et contrôler les résultats

Identifier les différents styles de management (Hersey et Blanchard)

Connaître les techniques et les leviers de motivation de ses collaborateurs

Connaître les composantes d'un plan d'actions

Apprendre à définir, et à formuler un objectif et ses caractéristiques SMART

Accompagner le développement des compétences de son équipe

Identifier les enjeux de la délégation

Comprendre et déterminer l'intérêt d'une réunion

Reconnaître la performance de ses collaborateurs

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Etudes de cas, exercices de découverte et mises en situation

**DURÉE****LIEU**