FORMEZVOO

VOTRE RÉUSSITE, NOTRE PRIORITÉ

FORMATION PROFESSIONNELLE

# Manager d'exploitation des restaurations et des hébergements

*2 jours · 14 heures · Présentiel / Distanciel*

| DURÉE | EFFECTIF | FORMATS |
| --- | --- | --- |
| **2 jours** | **Jusqu'à 12 participants** | **Présentiel / Distanciel** |
| *14 heures* | *maximum* | |

*Programme pédagogique détaillé*

## PRÉSENTATION DE LA FORMATION

| | |
|---|---|
| **Intitulé** | Manager d'exploitation des restaurations et des hébergements |
| **Durée** | 2 jours — 14 heures |
| **Effectif** | Jusqu'à 12 participants |
| **Modalités** | Présentiel / Distanciel |
| **Public visé** | Responsable d'exploitation, directeur adjoint, chef de service hôtelier ou collaborateur en prise de poste |
| **Prérequis** | Exercer une fonction opérationnelle ou d'encadrement en hôtellerie-restauration. Aucun prérequis technique spécifique. |

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*À l'issue de la formation, le participant sera capable de :*

- *Piloter la rentabilité opérationnelle : Analyser les indicateurs clés de performance (ratios matières, masse salariale, RevPAR, taux d'occupation) et identifier les leviers d'optimisation des marges.*
- *Optimiser l'organisation entre hébergement et restauration : Fluidifier la communication interservices et coordonner les plannings en fonction des pics d'activité de l'établissement.*
- *Structurer le management de proximité : Animer les briefings quotidiens, déléguer efficacement et mobiliser les équipes autour des standards de qualité.*
- *Sécuriser la qualité de service et l'expérience client : Mettre en place des procédures de contrôle opérationnel et gérer les situations clients complexes avec professionnalisme.*

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

*Le parcours se déroule en 2 jours.*

### Jour 1 — Pilotage économique et organisation de l'exploitation (7h)

- Diagnostic flash de l'organisation (flux, points de friction entre services, saisonnalité).
- Maîtrise des ratios de gestion en hôtellerie-restauration : analyse du coût matière (food cost), coût boisson, coûts d'accueil et masse salariale.
- Utilisation des indicateurs de performance hébergement (taux d'occupation, prix moyen, RevPAR) pour ajuster l'organisation terrain.

- Optimisation de la gestion des stocks, des approvisionnements et réduction des pertes opérationnelles.
- Construction et ajustement des plannings d'équipe en fonction des prévisions d'activité.
- Atelier pratique : élaboration d'un tableau de bord hebdomadaire de suivi d'exploitation adapté.

### Jour 2 — Management opérationnel des équipes et qualité de service (7h)

- Posture du manager d'exploitation : passer de l'exécution opérationnelle au pilotage et à l'accompagnement d'équipe.
- Animation des temps forts managériaux : structurer un briefing efficace (réception, étages, salle, cuisine) et fixer des objectifs clairs.
- Techniques de délégation, de contrôle des tâches et de feedback constructif au quotidien.

- Déploiement des standards de qualité et suivi de la satisfaction client (analyse des avis, traitement des réclamations à chaud).
- Gestion des situations délicates en équipe (tensions liées au rythme de service, absences imprévues).
- Synthèse et remise de la feuille de route opérationnelle personnalisée à mettre en œuvre dès janvier 2027.

# MÉTHODES ET MODALITÉS

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports méthodologiques ciblés et de mises en application directe.
- Exercices pratiques à partir de données réelles et de situations professionnelles.
- Mises en situation et échanges d'expériences.

## MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Supports numériques remis au participant.
- Modèles de tableaux de bord de gestion.
- Grilles de briefing.
- Fiches réflexes managériales.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET SUIVI

- Positionnement initial en début de session.
- Mises en situation pratiques tout au long des 2 jours.
- Évaluation finale des acquis.
- Remise d'une attestation de fin de formation.

## ACCESSIBILITÉ

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap**
La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Un aménagement spécifique peut être étudié selon les besoins. N'hésitez pas à nous contacter en amont pour échanger sur vos besoins.

## COMMENT S'INSCRIRE ?

*Trois moyens simples pour vous inscrire à cette formation :*

