



# Appel d'offres : FACIL TOURISME PACA

## ANNEXE 1 : Fiche pédagogique par module



### FICHE PEDAGOGIQUE

Organisme de formation-JMB Formation

*(Renseigner 1 fiche par module ou parcours de formation proposé)*

<b>Raison sociale</b>	JMB Formation-SARL
<b>Adresse</b>	245 rte des Lucioles Centre Pilatus-06560 Valbonne-Sophia Antipolis (siège)
<b>Téléphone</b>	04 93 63 78 32
<b>Contact stagiaire</b>	
<b>Nom :</b>	Jocelyne CARENCH
<b>Fonction :</b>	Assistante pédagogique
<b>Téléphone :</b>	04 93 63 78 32
<b>E-mail :</b>	Jocelyne.carench@jmb-formation.com
<b>Lieu(x) de formation :</b>	<b>VALBONNE-SOPHIA ANTIPOLIS</b> <b>MARSEILLE</b> <b>AVIGNON</b> <b>FORCALQUIER</b> <b>GAP</b>



## Intitulé du module / parcours de formation

### COMMENT ÊTRE UN BON MANAGER DE PROXIMITÉ

#### Objectifs pédagogiques

Rôle, mission, pouvoirs du Manager de proximité

- Connaître les différents styles de management efficaces
- Savoir développer l'autonomie
- Encourager et reconnaître les réussites
- Fixer les objectifs, maîtriser son activité
- Gérer les situations difficiles

Être capable de :

- Maîtriser les techniques managériales

#### Pré-requis

Les Savoirs de Bases : Communiquer en français ; utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique ; utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numériques ; travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe ; travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel ;

Être en charge du management

#### Contenu pédagogique

##### Quels sont les devoirs et pouvoirs d'un manager

- Se positionner par rapport aux valeurs de l'établissement
- Evaluer ses aptitudes personnelles au travail et en équipe
- Identifier ses points forts et ses axes d'amélioration

##### Comment reconnaître quel est son style de management

- Reconnaître les différents styles de management
- Evaluer ses aptitudes personnelles au travail et en équipe
- Identifier ses points forts et ses axes d'amélioration
- Plan de progrès



### **Favoriser l'autonomie et l'initiative**

- Détecter les talents de ses collaborateurs pour les rendre plus performants
- Pratiquer des délégations responsabilisantes
- Accompagner et former ses collaborateurs

### **Savoir favoriser et constater les réussites**

- Féliciter pour engager
- Motiver pour fidéliser
- Favoriser la cohésion d'équipe l'adhésion à la marque
- Construire une relation de partenariat avec sa hiérarchie

### **Faire des objectifs un véritable outil de pilotage et de management**

- Situer les objectifs dans le système de management de son entreprise puis dans celui de son équipe
- Les caractéristiques clefs d'un objectif efficace
- La nature des objectifs fixés
- Le management par les objectifs : intérêts et limites

### **La « boîte à outils » pour gérer le conflit**

- Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- Les outils « flash » pour la gestion des moments de tension : respiration - recul - lâcher prise
- Je « gère la plainte » du client, avec le consultant virtuel ou l'art et la manière de se mettre à la place de l'autre (technique de créativité)

### **Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits**

- Les pièges de la perception : la 1ère impression
- L'assertivité :
- Je réponds à la plainte
- Je me sens agressé ! Comment réagir ?
- J'argumente sans agresser
- Je sais dire non et je sais passer le relais
- Agressivité, fuite et manipulation, comment réagir avec assertivité ?

## **Durée**

**Durée : 21h – En présentiel**



## Moyens pédagogiques et techniques

*Alternance de la démarche inductive (faire découvrir...puis formaliser la découverte, on met en situation l'apprenant) et démarche déductive (Le formateur apporte la connaissance...puis propose l'application : on passe classiquement de la théorie à la mise en pratique.)*

### **Pédagogie participative par ateliers : Mise en situation, vidéo, tests, jeux**

*Chaque formation fait l'objet pour l'apprenant d'une évaluation préalable et finale. Cela permet d'une part de vérifier l'adéquation des attentes, de mesurer la performance de la formation et enfin les acquis de l'apprenant.*

*A l'occasion de chaque module, l'apprenant bénéficiera de fiches ou Pocket pédagogique. Simples, pratiques ces outils lui permettront de compléter les acquis de la formation, de revenir sur des points construits en formation.*

## Equipe pédagogique

*Jean-Michel BACHELLERIE-Dirigeant et Formateur Communication et Management*

*Pierre LE BERRE-Responsable Pédagogique et Formateur Communication et Management*

*Jean-Jacques YONNET- Formateur Accueil Tourisme et Hôtellerie*