

# BUREAU D'IMAGE

## LE MANAGEMENT DES CODES DU LUXE

Comment incarner le savoir-être et transmettre ces codes à ses équipes ? Devant un constat sans appel, le management des codes du luxe ne s'apprend nulle part.

Ce module phares de Bureau d'Image apportent aux chefs de service les outils pour incarner et encadrer ces sujets au quotidien.

Public :

Personnel hôtelier ou des métiers de service en relation avec le client.

Pré requis :

Aucun prérequis - Il est recommandé de prendre connaissance de notre feuille de route pour anticiper la réussite de la formation.

Objectifs opérationnels :

Manager et encadrer le comportement professionnel de ses collaborateurs afin qu'il réponde aux exigences de la profession d'accueil et de l'établissement employeur.

Programme:

Rappel des codes et de la relation clientèle dans l'univers du luxe

Adopter une posture de manager en fonction de la compétence de ses collaborateurs

Apprendre à incarner l'extrême simplicité dans la précision.

Démontrer - Enseigner - Superviser - Encourager le transfert de connaissances - Déléguer

Gérer son stress

Maîtriser les différents outils pour gérer le stress:

-la respiration ventrale

-les points d'acupressures Li 4

-les points d'acupressure Nei Guan

-les techniques de libération émotionnelle

-le redémarrage avec un décompte

-les cercles de préoccupations.

Recadrer un collaborateur

Utiliser la méthode de la CNV (Communication Non Violente) à travers ses 4 milliers qui sont l'observation, le sentiment, le besoin et la demande.

Mieux s'adapter à la personnalité de ses collaborateurs

Connaître les Big Five et suivre un certain nombre de recommandations.

Méthodes mobilisées :

Mises en situations, jeux de rôles, pédagogie participative.

Modalités d'accès : À convenir ensemble, nous consulter, nous répondons sous 48 H.

Toutes nos formations se déroulent chez nos partenaires en présentiel intra.

# BUREAU D'IMAGE

Durée : 1 journée de 7 h comprenant 2 sessions ( 2 x 3h30).

Tarif & conditions particulières : Nous consulter.

Adaptant systématiquement notre offre en fonction des standards, des valeurs , des parcours à dessiner et des lieux de formations : Nous nous engageons à vous renvoyer une offre personnalisée sous 48h.

Modalités d'évaluation : Un questionnaire d'auto-évaluation est envoyé aux participants via la plateforme EduSign. Un mois plus tard, un deuxième questionnaire à froid est transmis aux apprenants, toujours via EduSign. L'intervenant confirmera également l'acquisition des compétences des apprenants. La présence du participant à la formation et son évaluation permettront de lui générer un certificat de réalisation.

Des ressources pédagogiques seront remises aux participants par email via la plateforme EduSign.

Expertise formateur : Formateur sélectionné certifié et validé par Bureau d'Image.

Vous avez un collaborateur en situation de handicap que vous souhaitez faire participer à l'une de nos formations : Faites-le nous savoir : nous mettons tout en œuvre pour trouver une solution adaptée.

Nota Bene: Nous recommandons vivement un audit avant la formation et un coaching opérationnel à l'issue de cette formation.

Nous contacter :

Par email : [contact@bureaudimage.com](mailto:contact@bureaudimage.com)

Joindre notre standard : 06 19 78 95 35

Document mis à jour en janvier 2024