



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

un service



FICHE PRATIQUE / Tous professionnels

# Intégrer la culture de l'accueil dans le management

## MANAGER EFFICACEMENT

### EN 6 POINTS CLÉS



Quand on est responsable d'un établissement, manager son équipe est une tâche difficile dont dépend la survie de l'entreprise. Dans le contexte économique actuel, il est encore plus essentiel de travailler dans un climat sain, avec une équipe motivée, à qui vous pouvez faire confiance, pour défendre ensemble les valeurs de l'accueil et du service qui sont les vôtres. Pour y parvenir, il existe quelques règles simples qui vous aideront à maintenir vos salariés motivés et productifs, car n'oubliez pas : "équipe heureuse = clients satisfaits" !

## BON À SAVOIR

UNE ÉQUIPE SOUDÉE ET  
MOTIVÉE, C'EST UNE  
AMBIANCE DÉTENDUE ET  
CHALEUREUSE POUR VOS  
CLIENTS, QUI LEUR  
DONNE ENVIE D'ACHETER  
ET DE REVENIR CHEZ  
VOUS !



Pour plus d'infos  
[www.high-hospitality.cci.fr](http://www.high-hospitality.cci.fr)

**Vous faites le plus beau métier du monde car vous êtes les premiers ambassadeurs de la destination France !**

Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.

Un programme fait pour vous...

Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

Bienvenue à la High Hospitality Academy !

## ***Vous managez aussi avec votre corps !***

- **La voix** : audible, claire, motivante et assurée
- **La tenue vestimentaire** : adaptée à votre activité et pour donner l'exemple à votre équipe
- **Le regard** : franc et direct
- **L'enthousiasme** : plus vous l'êtes, plus votre équipe est motivée
- **La clarté de l'expression** : discours organisé et priorisé
- **L'attitude** : parler debout et droit vous donne plus d'autorité



## ***Contact CCI France***

**Laurent Andureau**  
Chargé de mission Tourisme  
l.andureau@ccifrance.fr  
01.40.69.37.00

### 1. **DONNEZ DU SENS A VOS PAROLES**

- Fixez des **objectifs clairs** en matière de vente, d'accueil, d'organisation en insistant sur les enjeux qu'ils représentent pour vous, pour votre établissement, et aussi pour l'équipe.
- Prenez pour règle que **chacun a des besoins différents** en terme de communication et que l'important n'est pas ce que l'on dit, mais ce que l'autre comprend.

### 2. **COMMUNIQUEZ ET INFORMEZ REGULIEREMENT**

- Soyez **convaincant**, transmettez votre enthousiasme par un regard direct, une voix assurée, une attitude physique dynamique, un langage positif.
- Communiquez une **information claire**, motivante, concrète.
- **Ecoutez et observez** pour voir si ce que vous dites a bien été intégré.
- **Précisez les responsabilités** en donnant un cadre de fonctionnement clair et précis (organigramme, fiches de postes)
- Tenez régulièrement de **courtes réunions** bien organisées et structurez-les par points clés : bilan hebdomadaire, prochains objectifs, nouveaux produits, services...

### 3. **ACCOMPAGNEZ**

- **Soyez présent**, surtout dans les périodes difficiles ou de rush.
- **Donnez l'exemple** et communiquez vos astuces de ventes.
- **Encouragez**, montrez que vous croyez en la capacité de progression de votre équipe, et dites leur !
- **Donnez le droit à l'erreur**, pas à la faute et attachez-vous aux faits.
- **Rassurez vos salariés** dans un contexte économique difficile.
- **Encouragez leur formation** : vous cotisez pour des fonds de formation, utilisez les aides auxquelles vous avez droit !

### 4. **DEVELOPPEZ L'ESPRIT D'EQUIPE**

- Développez un **climat facilitant** : entraide - solidarité - respect.
- Assurez-vous de la **bonne communication** des informations entre membres de l'équipe.
- **Gérez au plus vite les situations de tensions**, en restant objectif.

### 5. **MOTIVEZ**

- **Sachez reconnaître l'engagement**, la fidélité, l'expérience.
- **Communiquez les résultats**.
- **Relevez les erreurs**, apportez des correctifs.
- **Soyez à l'écoute**, intéressez-vous à chacun.
- **Favorisez la prise d'initiative**.

### 6. **ANALYSEZ ET SOLUTIONNEZ**

- **Cherchez ensemble les améliorations** ou changements souhaitables.
- **Prenez du recul pour analyser les situations difficiles**.