

Qui suis-je quand je dirige ?



Le succès d'un hôtel repose sur la qualité de son personnel. Comment le gérer, déléguer, cultiver l'esprit d'équipe? Avant de diriger les autres, il faut commencer par soi...

Diriger un hôtel ou un restaurant, ça ne s'improvise pas. On a beau avoir des talents naturels pour l'organisation, on ne sait pas forcément comment maintenir une équipe motivée sur la durée. C'est pourquoi le consultant Daniel Charbonnier conseille aux cadres de l'hôtellerie de commencer par se poser des questions sur leur propre fonctionnement: «En prenant conscience de ses réactions, on se met plus facilement en lien avec les autres et on devient beaucoup plus performant dans la gestion du personnel».

Leader ou manager selon les cas

Quel boss êtes-vous? Autoritaire, charismatique, participatif, meneur, démocratique ou coach? Il n'y a pas de bon ni de mauvais modèle. L'essentiel est de définir son propre style pour mieux se connaître et développer d'autres attitudes selon les

situations. Dans nos petites structures hôtelières, le directeur porte deux casquettes: celle de leader et celle de manager. Le premier doit garder une vision d'ensemble et prendre des décisions importantes pour le long terme. Le second est le gestionnaire qui veille aux détails et au respect des règles au quotidien. «Tout le défi consiste à porter la bonne casquette au bon moment», insiste Daniel Charbonnier.

Déléguer pour gagner

Afin d'assurer la relève et la qualité du travail en l'absence du chef, il faut savoir déléguer. C'est un processus réfléchi, qui demande du temps mais dont les bénéfices sont énormes: valorisé, le personnel sera plus souriant, plus présent et plus efficace en équipe. «Lorsque des hôteliers me disent qu'ils n'ont pas le temps de déléguer, je leur rappelle: votre personnel représente l'un des coûts les plus élevés et vous n'avez pas de temps pour lui? Vous n'hésitez pas à prendre le temps pour la maintenance de vos frigos, alors pourquoi ne pas y arriver pour vos équipes qui sont la valeur la plus précieuse de votre établissement?».

Formez-vous!

Pour Daniel Charbonnier, la motivation est le résultat d'un processus, d'une série d'actions tournées vers son équipe. Par exemple, il est important de soigner la période d'intégration de tout nouvel employé. Il faut également aménager des moments d'écoute et de partage dans la journée. Ces mesures sont simples à appliquer. Mais elles demandent un fort engagement du leader-manager.

Prêt-e à faire le pas? Profitez des trois jours de cours ritzy* sur le thème «Leader ou manager?» :

10 novembre 2014 – Qui suis-je? (niveau 1)

17 novembre 2014 – La délégation (niveau 2)

20 novembre 2014 – Teamwork (niveau 3)

Inscriptions: www.ritzyinfo.ch, 027/606 90 31, info@ritzyinfo.ch

Ces formations sont disponibles en tout temps sur demande.



Ce que recherchent les clients aujourd'hui, c'est la qualité de la relation humaine. D'où l'importance de s'investir pour garder une équipe motivée.

L'humain, la valeur de notre métier

Parce que les ressources humaines sont le moteur de l'hôtellerie, Infhotel inaugure une série d'articles sur ce thème.

En collaboration avec le consultant Daniel Charbonnier et ritzy*, nous évoquerons dans nos prochaines éditions les thèmes du recrutement et de l'évaluation du personnel. **Daniel Charbonnier**, diplômé de l'Ecole Hôtelière de Lausanne, compte plus de 15 ans d'expérience en hôtellerie et restauration en Europe ainsi qu'en Amérique du Nord. Directeur d'une société de conseils en hôtellerie et tourisme (Minds in Motion SA), il officie également en tant que consultant pour le Centre du Commerce International, et anime régulièrement des cours ritzy*.