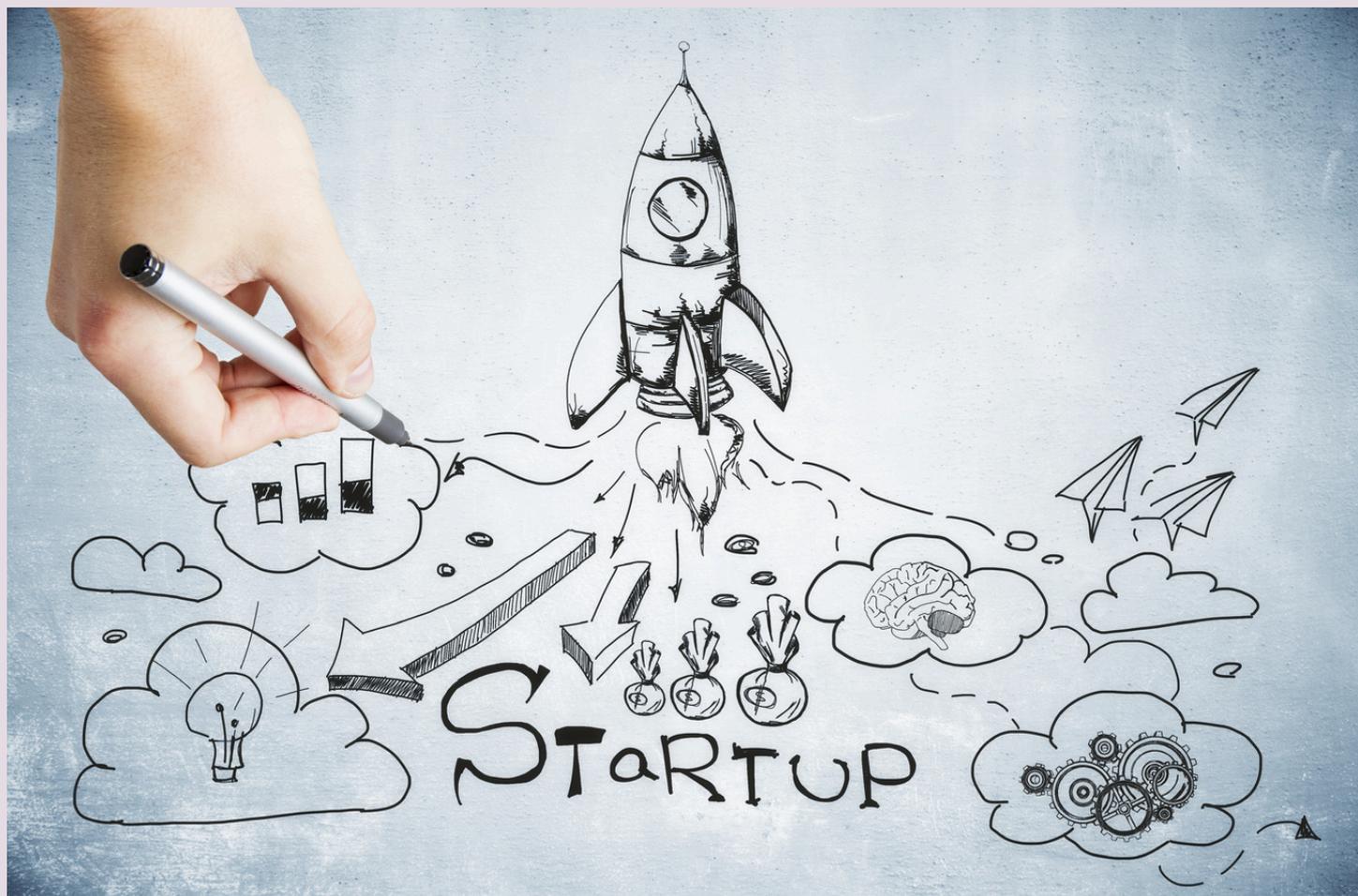


L'ACADEMY MANAGERS



LE PARCOURS QUI TRANSFORME
VOS MANAGERS EN SUPERS
LEADERS-ENTREPRENEURS

WONDER



LE PARCOURS MANAGERS

DES MANAGERS ENTREPRENEURS, RELAIS ET ACCÉLÉRATEURS DE SUCCÈS

Dans un environnement incertain, les managers jouent un rôle clé dans la réussite et la pérennité de votre entreprise.

Le parcours Managers de la Wonder Academy est conçu pour les accompagner dans leur montée en compétences et les aider à adopter une posture d'entrepreneurs aux côtés des dirigeants.

Notre approche pragmatique, tournée vers la performance, permet de développer des managers capables de comprendre les enjeux économiques, d'optimiser l'expérience client et de fédérer leurs équipes avec efficacité.



AU PROGRAMME



UNE ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE DE LA MATURITÉ DES MANAGERS

Visite [client mystère](#) ou [interviews](#) d'un échantillon de managers, cette évaluation permet de comprendre les freins, attentes et besoins pour construire une formation sur mesure, qui a du sens pour les apprenants.



UNE APPROCHE EN 3 THÉMATIQUES À LA CARTE

Savoir [diriger](#)
Savoir [piloter](#)

Savoir [incarner](#) l'image et l'excellence de l'entreprise



UN MASTERMIND DE MISE EN PRATIQUE

Les managers se challengent mutuellement et affinent leurs stratégies. Chacun repart avec une [feuille de route concrète](#) pour passer à l'action en toute autonomie



QUELQUES-UNS DES TEMPS FORTS DU PARCOURS

- Identifier son style de management : boss, leader, coach. Prendre conscience de son impact, explorer d'autres approches et adapter sa posture aux collaborateurs et aux situations.
- Le voyage du héros. Comme dans les films d'aventure à succès, le manager joue le rôle du mentor qui guide ses collaborateurs-héros vers l'accomplissement de leurs missions. En identifiant les défis clés et en les accompagnant avec justesse, il transforme chaque mission en une opportunité de croissance et de succès.
- La bienveillance, oui, mais sans complaisance. Comprendre la différence entre empathie, sympathie et complaisance pour adopter une posture équilibrée, où l'intérêt de l'individu et celui du collectif s'harmonisent.
- Ni héros, ni paillard. Faire valoir son point de vue avec clarté et assurance, tout en respectant celui de l'autre.
- Serious game : c'est la crise à l'hôtel. Gérer une situation de crise en intégrant les dimensions entreprise, équipe et expérience client.



01

7 HEURES POUR SAVOIR DIRIGER

ÉTAT DES LIEUX

Point sur ses propres pratiques et sur les spécificités de l'établissement.
Clarification de ses objectifs
Identification de son style managérial de prédilection

BOOSTER LES TALENTS

Identification des besoins individuels des collaborateurs
Personnalisation de leur accompagnement
Les leviers d'une motivation durable
L'individu au sein du collectif et le courage managérial

En 1 ou 2 rendez-vous en fonction de vos contraintes opérationnelles

ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES

Les différentes casquettes d'un manager : boss, leader, coach
Le feedback, le feed forward pour progresser
Les rituels managériaux
Une communication claire, qui donne du sens

METTRE EN SCÈNE L'ACTION MANAGÉRIALE

Le voyage du héros et le rôle du mentor :
l'appel de l'aventure dessinée par le manager
Les plans d'accompagnement de l'équipe et de chacun des collaborateurs

ET À LA FIN...

Les managers ont acquis une vision claire de leur équipe, d'où ils souhaitent les amener et savent comment y parvenir.

1. Savoir diriger



État des lieux

Accompagner les équipes

Booster les talents

Mettre en scène



02

7 HEURES POUR SAVOIR PILOTER

COMPRENDRE L'INTÉRÊT D'UNE DÉMARCHE PRO-ACTIVE DANS SON ACTIVITÉ

Un manager qui subit est un passager, un manager qui pilote est un capitaine
Des indicateurs "tête / coeur / corps" pertinents
Des chiffres aux leviers d'actions simples et concrets

SE POSITIONNER EN ENTREPRENEUR

La communication de son ambition et de sa vision
Une argumentation impactante et respectueuse du point de vue des autres.
Simulation d'un Comité de Direction

En 1 ou 2 rendez-vous
en fonction de vos
contraintes opérationnelles

DÉVELOPPER LA CULTURE DE L'ADAPTATION ET DE LA RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE

Connaître ses contraintes, c'est définir son cadre de liberté !
Signaux forts et signaux faibles
Gagner la bataille ou gagner la guerre ? Savoir ajuster sa trajectoire pour mieux atteindre son objectif
S'adapter aux dynamiques de ses équipes

CONSOLIDER SON "PLAN D'OPTIMISATION "

Vision et objectifs
Ressources disponibles
Risques et mitigation
Plan de communication

ET À LA FIN...

Les managers ont une vision claire de leur ambition pour leur service et de leur contribution à la performance de l'établissement. Ils ont établi leur mini business plan.

2. Savoir piloter



Pro-activité

Responsabilité

Entrepreneurship

Plan d'optimisation



INCARNER L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

À COMPOSER :
1 ou 2 rendez-vous parmi
les thématiques ci-dessous

INCARNER LES VALEURS DE LA MAISON

L'ADN de marque
L'alignement tangible des valeurs et du management
Le storytelling de l'établissement
Promesse vs réalité
Exemplarité
Être soi tout en incarnant l'image de l'entreprise
Serious game : c'est la crise à l'hôtel

LE MANAGEMENT DE L'INITIATIVE ORIENTÉE CLIENT

L'initiative comme levier de performance et de motivation
Clarifier le cadre
Les freins et leviers à l'initiative
La posture de facilitateur
Les rituels de partage et de valorisation des initiatives

ASSURER LA RÉGULARITÉ

Identifier les maillons faibles de l'expérience client
Définir sa stratégie pour booster les compétences
Distinguer parcours client et expérience client
L'intelligence émotionnelle

BACKSTAGE

L'expérience collaborateurs
L'inclusion
Les relations hiérarchiques et transverses
Gérer sa réputation interne/externe

ET À LA FIN...

L'excellence devient la norme, même quand tout va mal

3. Incarner l'image de l'entreprise



Incarner les valeurs

Le management de l'initiative

Assurer la régularité

Backstage

