



## Programme de la formation

**MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL** Mixte sur site et à distance 20 heures Salarié en poste, Demandeur d'emploi, Indépendant et dirigeant, Jeune en insertion professionnelle, Bénévole · De 1 à 10 participants À partir de 2 100 € Net de taxe par participant Formation certifiante [RNCP38362](#) gérée par France Compétences**Description courte**

La formation aborde les fondamentaux du management dans le secteur tourisme et restauration : responsabilités, gestion des carrières, recrutement, organisation des équipes, animation, motivation, conduite de réunions, et gestion des conflits.

Elle allie méthodologies pratiques et outils modernes pour renforcer les compétences managériales, favoriser la mobilisation des collaborateurs et résoudre efficacement les tensions organisationnelles.

**Profil des participants**

être titulaire du baccalauréat ou équivalent

ayant une connaissance métier dans le tourisme et/ou la restauration

avoir un bon niveau de français

Etre autonome avec les outils informatiques et dans la manipulation des outils bureautiques

**Prérequis**

Disposer d'un ordinateur, tablette ou smartphone avec une connexion internet fiable (si la formation est à distance)

**Objectifs**

manager tout ou partie d'un service ou d'une business unit (BU)

gérer et animer une équipe

**Aptitudes et compétences visées / attestées**

développer sa posture de manager d'équipe ou de proximité

manager tout ou partie d'un service

gérer et animer une équipe de production de services

motiver l'équipe de production de services

## Contenu

### Module 1 : *les fondamentaux du management*

- comprendre le périmètre de responsabilités du manager et se positionner en tant que manager de l'équipe
- comprendre la gestion des carrières
- participer au recrutement d'un salarié

### Module 2 : *gérer et animer l'équipe*

- organiser l'équipe selon le plan de charge de travail (plannings) de l'unité de production et les contraintes (réglementaires et autres...)
- conduire une réunion individuelle et collective
- mobiliser son équipe - comprendre les mécanismes de la motivation et de la mobilisation des collaborateurs
- gérer les conflits - être en posture de médiateur - comprendre les mécanismes du conflit

## Pédagogie et organisation

### *méthodes pédagogiques en présentiel :*

- supports pédagogiques liés aux modules traités
- QCM
- Etudes de cas, analyse de cas concrets

### *Méthodes distancielles et e-learning*

- supports pédagogiques liés au modules traités
- utilisation des plateformes de type zoom et/ou googlemeet
- utilisation de tableau numérique
- A la fin de chaque séance, l'apprenant reçoit les travaux effectués

## Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation se fera au travers d'une étude de cas confiée par la formatrice et d'une mise en situation issue de l'expérience terrain de l'apprenant.

Il est attendu une présentation de 15 minutes de l'application pratique de l'apprenant

En complément et tout au long des 2 modules, il sera ponctué de QCM et d'exercices validant la notion ou la méthode étudiée.

## Mode de validation

Attestation de fin de formation

La formation peut être complétée par le passage du certificat - Management Commercial Opérationnel, codée RNCP 38362

L'inscription au passage de ce pôle s'effectue en candidat libre sur le site cyclades à l'adresse <https://candidat-examens-concours.gouv.fr/cyccandidat/portal/accueil>

## Financements possibles

- o opco
- o cpf
- o financement individuel ou société

## Modalités et délai d'accès

durée, dates et horaires de la formation: 20 heures, min de 1H30/séance

le délai d'accès sera établi en fonction des financements

## Référent handicap

**PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :** (*mise en place de compensation...*)

**Contact :** Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / [nadahadjeri@cadresenmission.com](mailto:nadahadjeri@cadresenmission.com)

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

personne en situation de handicap

contact : référent handicap Cadres en Mission 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28

## Intervenant

Juliette LACOSTE, formatrice professionnelle pour adultes, intervenante en intra et inter entreprises forme en management, commerce & affaires, marketing, gestion de projets en langue française et anglaise

Contact: [juliette.lacoste@gmail.com](mailto:juliette.lacoste@gmail.com) / 06 82 80 15 74