

Hôteliers et Restaurateurs, faites de votre management un atout

Les bénéfices d'un bon management ne sont plus à prouver. Une grande quantité d'informations existe sur ce sujet démontrant l'impact positif d'un management juste et réfléchi sur la productivité d'une équipe, assurant ainsi la réussite d'un projet.

Le manager d'un restaurant ou d'un hôtel passe aujourd'hui une très grande majorité de son temps, à recruter, à former et à gérer son équipe au quotidien. Apprendre à bien s'entourer et à ne pas laisser le management au hasard est donc devenu essentiel.

Comment garder son personnel et comment développer les compétences de ses équipes ?

Les qualités d'un bon manager

Le management peut s'articuler autour de 4 principaux piliers de compétences :

- La communication : comment faire passer un message auprès de son équipe et être à l'écoute pour entendre et traiter les informations qui nous sont transmises,
- Le leadership : être pragmatique et rassurant, développer la confiance envers ses collaborateurs, avoir de la reconnaissance et savoir prendre des décisions au bon moment
- L'esprit équipe : développer le travail d'équipe qui est au cœur des métiers de ce secteur. Apprendre à repérer les bons éléments et les garder. Apprendre à travailler ensemble
- L'émotion : savoir être humain et faire confiance à son instinct. Partager ses émotions et les gérer dans un cadre professionnel.

"Traitez les gens comme s'ils étaient ce qu'ils devraient être, et vous les aiderez ainsi à devenir ce qu'ils peuvent être"

Johann Wolfgang Von Goethe

Hôtellerie et restauration : des métiers volatiles

Dans le secteur de l'hôtellerie et la restauration, on constate que les employés changent régulièrement de «maison». Cela s'explique en partie par la démultiplication d'offres concurrentes pour des postes équivalents. De plus, la nature concrète et pragmatique de ces métiers rend la transposition d'un établissement à l'autre plus facile que dans bon nombre de secteurs.

On ajoutera aussi que l'utilisation généralisée des réseaux sociaux dans ce secteur entretient l'idée pour les employés que «l'herbe est souvent plus verte ailleurs», ce qui n'est pas toujours le cas !

Proposer plus qu'une compensation financière

L'employeur doit être en mesure d'offrir plus qu'une motivation financière et développer le concept d'accomplissement personnel dans le travail quotidien. Aujourd'hui, on le sait, les employés épanouis sont bien plus productifs[1], créatifs et loyaux. Le bonheur, le bien être au travail décuple la motivation des équipes. La bienveillance du manager face à l'épanouissement de ses collaborateurs ne doit pas être perçue comme secondaire, elle est le pilier d'un management réussi. En restant à l'écoute et en développant un environnement de travail encourageant, on favorise à fois la créativité et le sens de la responsabilité au sein de ses équipes.

Un secteur pragmatique

L'hôtellerie et la restauration sont des milieux très pragmatiques. Les méthodes de management mises en œuvre doivent être adaptées à l'apprentissage d'un métier concret, d'un savoir-faire, notamment à travers l'utilisation d'exemples pratiques et de démonstrations. Pour assurer la bonne réussite de sa stratégie, le manager doit savoir évaluer ses collaborateurs, mesurer la réussite de sa méthode et l'adapter si nécessaire. Cela signifie aussi être capable de maintenir un management juste et bienveillant et laisser le droit à l'erreur à son équipe.

Miser sur l'esprit d'équipe

La première étape consiste à créer son équipe et à bien choisir les différents éléments qui vont la constituer pour assurer une cohésion et une dynamique fondée sur la complémentarité des profils. L'objectif du manager est de réussir à insuffler un esprit d'équipe solide et un sentiment d'appartenance entre ses membres. Étant souvent en contact direct avec la clientèle, les employés d'hôtels et de restaurants jouent un rôle central dans l'image et l'atmosphère globale de l'établissement. Mettre en avant l'importance du travail de chaque membre dans la mission générale de l'équipe permet de donner de la valeur aux missions qui sont confiées. Par ailleurs, en partageant la passion et l'intérêt qu'il ressent pour son métier, le manager valorise son rôle vis-à-vis de ses collaborateurs et ajoute un aspect émotionnel à leurs missions.

Un apprentissage à double sens

Dans le cadre du management, la notion de transmission va dans les deux sens. Le manager enseigne à son équipe, mais il doit lui aussi savoir apprendre de ses membres. Cet échange lui permettra de s'ajuster plus facilement aux besoins et objectifs de chacun. De plus, le manager qui sait rester à l'écoute sera plus apte à repérer les bonnes idées de ses employés et à mettre en œuvre des projets nouveaux. Cela peut s'avérer particulièrement délicat pour un manager qui a exercé le même métier pendant une longue période. Il doit être capable de mettre en place un système de formation et de management adapté et efficace tout en dépassant les habitudes qu'il a acquises au long de sa carrière.

Valoriser les perspectives d'évolution

L'hôtellerie et la restauration est l'un des rares secteurs à encore offrir des perspectives d'évolution à ses employés, la possibilité de gravir les échelons et de devenir un jour soi-même manager. C'est un véritable atout à valoriser, ces perspectives permettent de se projeter dans l'avenir et de donner du sens aux objectifs définis pour chaque poste tout en apportant davantage de reconnaissance au manager. Les employés sentent qu'en restant dans le même établissement ils continuent d'apprendre et ont l'opportunité de progresser, de changer de poste afin d'acquérir de nouvelles compétences et davantage de responsabilités.

Gérer les départs

Il y a des situations où l'employeur ne doit pas hésiter à faire partir un collaborateur. Il peut revenir quelques années plus tard en ayant acquis d'autres compétences très utiles. Il peut aussi être un ambassadeur de votre établissement. Le management passe par l'entretien de bonnes relations avec ses employés et la capacité à développer un sentiment de loyauté même après leur départ. Cela permet de valoriser sa marque employeur, d'établir une relation de confiance avec son réseau.

Pour conclure, saisir l'importance et le potentiel du management dans le secteur de l'hôtellerie et la restauration est essentiel pour se différencier de la concurrence. Partager avec ses collaborateurs, libérer la parole, être à l'écoute, motiver, toutes ces aptitudes encouragent la créativité et la loyauté. Les enjeux pour le manager aujourd'hui sont d'améliorer le travail d'équipe et la transparence. On constate qu'une équipe devient plus performante quand le rationnel laisse place à l'émotion. N'oublions pas cependant que le management s'apprend et s'adapte à la situation et aux besoins de chaque établissement. Il est fortement conseillé de se faire accompagner à la fois pour le recrutement mais également pour la définition d'une stratégie managériale efficace.

Servane Rangheard.

HoPlus Consulting

Conseil en hôtellerie et restauration

[1]<http://www2>.