

Blohorn®

· A V O C A T S ·

HCR | HOSPITALITY

Parcours Manager

blohorn-avocats.fr

“ **D**epuis plus de 25 ans, nous accompagnons exclusivement les entreprises en droit social et ressources humaines avec une approche fondée sur l'exigence, la proximité et la compréhension des réalités opérationnelles.

Avec **BLOHORN HCR Hospitality**, marque sectorielle de BLOHORN Avocats, nous avons souhaité aller plus loin en créant un programme d'exception entièrement pensé pour les acteurs de l'hôtellerie-restauration.

Le **Parcours Manager – BLOHORN HCR Hospitality** est né d'une conviction forte : dans les établissements les plus exigeants, la qualité du management façonne directement la qualité de l'expérience client, la fluidité de l'exploitation et la performance globale de l'établissement.

Nous avons donc conçu un parcours complet, structuré et profondément ancré dans les réalités du terrain, destiné à accompagner les managers, directeurs d'exploitation et responsables d'établissement dans toutes les dimensions de leur fonction.

Ce programme aborde les fondamentaux sociaux et ressources humaines propres au secteur HCR, la posture et les valeurs du manager, le pilotage économique et budgétaire, l'excellence opérationnelle, l'expérience client, le leadership stratégique ainsi que les enjeux de performance d'établissement.

Parce qu'un manager d'un établissement ne pilote pas uniquement une équipe : il incarne un niveau d'exigence, une culture de service et une capacité d'exécution qui participent pleinement à l'identité de la maison.

Pour porter cette ambition, nous avons choisi de nous entourer de partenaires et d'intervenants de premier ordre, sélectionnés pour leur expertise reconnue dans l'univers de l'hôtellerie et de la restauration haut de gamme. Cette approche nous permet d'apporter une vision à la fois stratégique, opérationnelle et résolument tournée vers l'excellence.

Avec le **Parcours Manager – BLOHORN HCR Hospitality**, notre ambition est claire : contribuer à former des managers capables de piloter avec précision, d'inspirer leurs équipes, de soutenir durablement la performance et d'élever chaque jour les standards de l'expérience client.

”

Sébastien ZOÏA

Directeur National – Blohorn Avocats

Jour 1

Les fondamentaux sociaux en HCR

Sécuriser les décisions du quotidien

◦ Objectif

Donner aux managers les clés pour maîtriser les règles sociales essentielles et sécuriser leurs pratiques au quotidien.

◦ Contenu

- Contrats (extras, saisonniers, CDI)
- Temps de travail et organisation
- Heures supplémentaires
- Gestion des absences et situations sensibles
- Pouvoir disciplinaire
- Période d'essai
- Environnement conventionnel HCR

◦ Angle différenciant

Une approche orientée terrain et décision, pensée pour les réalités opérationnelles du secteur HCR.

Résultat

Un manager capable de prendre des décisions fiables, structurées et sécurisées.



Animé par

Blohorn[®]
- A V O C A T S -
HCR | HOSPITALITY

Jour 2

Posture managériale & prévention des situations sensibles

Incarner un leadership exigeant, respectueux et sécurisé

- **Objectif**

Développer une posture managériale alignée avec les standards de l'hôtellerie-restauration haut de gamme et renforcer les réflexes indispensables à la prévention des situations sensibles.

- **Contenu**

- Leadership et communication managériale
- Attitude et comportement du manager
- Ce qu'un manager peut dire / éviter de dire
- Ce qu'un manager peut faire / éviter de faire
- Prévention du harcèlement et des comportements inappropriés
- Gestion des tensions et situations sensibles
- Alignement avec l'image et les valeurs de l'établissement

- **Angle différenciant**

Une approche concrète et opérationnelle, centrée sur les comportements, les réflexes managériaux et les réalités du terrain HCR.

Résultat

Un manager capable d'adopter une posture juste, maîtrisée et sécurisée, tout en renforçant la qualité du climat social et l'exigence relationnelle au sein de l'établissement.

Animé par

Blohorn[®]
· A V O C A T S ·
HCR | HOSPITALITY

Jour 3

Pilotage des coûts & construction du budget

Manager avec une vision globale de la performance

Objectif

Donner aux managers une compréhension claire des enjeux économiques et des leviers de pilotage d'un établissement.

Contenu

- Compréhension des équilibres économiques
- Structure des coûts d'un établissement HCR
- Construction et lecture d'un budget global
- Suivi des indicateurs clés (KPI)
- Arbitrages opérationnels
- Gestion des ressources selon l'activité
- Anticipation des variations d'exploitation

Angle différenciant

Une approche concrète reliant décisions terrain et performance économique globale.

Résultat

Un manager capable de piloter son activité avec rigueur, lucidité et sens de la rentabilité.





Jour4

Excellence opérationnelle & expérience client

Piloter l'exécution au niveau des standards premiums

- **Objectif**

Garantir une qualité d'exécution constante, en lien direct avec l'expérience client.

- **Contenu**

- Standards de service haut de gamme
- Coordination des équipes
- Gestion des moments clés et imprévus
- Culture du détail et qualité d'exécution
- Gestion des réclamations clients
- Alignement équipes / image de marque

- **Angle différenciant**

Une vision intégrée où l'excellence opérationnelle devient un levier direct de satisfaction client.

Résultat

Un manager capable de garantir une expérience fluide, maîtrisée et alignée avec les standards premiums.

Animé par



Jour⁵

Leadership stratégique & performance d'établissement

Leadership stratégique & performance d'établissement

◦ Objectif

Développer une vision stratégique et renforcer la capacité à contribuer à la performance globale de l'établissement.

◦ Contenu

- Lecture globale de l'activité
- Prise de décision stratégique
- Priorisation et arbitrage managérial
- Pilotage par indicateurs clés
- Culture de performance
- Contribution à la stratégie de l'établissement

◦ Angle différenciant

Un positionnement du manager comme acteur direct de la performance économique et stratégique.

Résultat

Un manager capable de piloter avec vision, impact et responsabilité globale.

Animé par



Synthèse du parcours

*Un programme conçu pour former
des managers capables de :*

- sécuriser leurs pratiques
- incarner un leadership solide
- piloter leur activité
- garantir l'excellence opérationnelle
- contribuer durablement à la performance
de l'établissement



Personnalisez votre expérience

“ Dans l'hospitalité, l'excellence d'une maison repose sur la qualité de son management. Notre mission est d'accompagner les établissements hôteliers dans l'optimisation de leur politique sociale et de leur management. Également de proposer des parcours inédits comme le Parcours du Manager, pour conjuguer performance humaine et excellence client. ”



Sébastien ZOÏA

Directeur national BLOHORN Avocats
& HCR Hospitality

✉ direction@cabinet-blohorn.fr

☎ 06 81 38 41 22

Blohorn[®]

· A V O C A T S ·

H C R | H O S P I T A L I T Y

blohorn-avocats.fr

Bayonne

Bordeaux

Grenoble

Montpellier

Paris

Toulouse