

Encadrer une équipe multiculturelle

Possibilité d'intervenir dans vos locaux sur ce thème, dates et conditions : nous consulter
2 jours, soit 14 heures
8h30 - 12h / 13h - 16h30

**Session intra-entreprise
& sur mesure**
Nous consulter

Opérateur de compétences

Thématique

- Management

Action de formation

- Encadrer une équipe multiculturelle

Objectifs généraux

- Comprendre les spécificités culturelles
- Adapter sa communication
- Fédérer une équipe multiculturelle
- Prévenir les conflits interculturels

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les spécificités culturelles et identifier ses biais/repères en situation professionnelle HCR.
- Adapter sa communication (verbal/non verbal, registres, langues) en clarifiant consignes et attentes.
- Fédérer une équipe multiculturelle via rituels simples, règles de collaboration et reconnaissance.
- Prévenir les conflits interculturels et traiter les situations sensibles par médiation 1er niveau / désescalade.

Contenus de la formation

Comprendre les spécificités culturelles en situation professionnelle HCR

- Connaître les repères interculturels en contexte HCR : dimensions culturelles utiles, effets sur hiérarchie/temps/services.
- Réaliser un autodiagnostic de ces repères.
- Utiliser les langages et styles de communication adéquats (direct/indirect, implicite/explicite, verbal/non verbal).
- Aborder les situations de malentendu au bon fonctionnement

Adapter sa communication en reformulant des consignes

- Choix du canal/registre approprié et en mobilisant l'écoute active pour lever les ambiguïtés.
- Cadrer les situations sensibles par un recadrage respectueux (retards, hygiène/sécurité, ...).
- Définir des rituels d'équipe et des standards communs (co-construction de règles, tableaux visuels, position d'ouverture/fermeture...).

Fédérer une équipe multiculturelle autour d'un cap commun

- Avoir une vision de valeurs communes et objectifs quotidiens.
- Mettre en place une organisation et une coordination multiculturelles (rôle de chacun, binômes linguistiques, briefings structurés).
- Structurer un suivi et une animation managériale (planning, indicateurs, étapes, tableaux...).

Prévenir et désamorcer les conflits interculturels

- Repérer les signaux.
- Mettre en place une médiation et un cadre de respect mutuel.
- Gérer les situations de réclamations clients, tensions cuisine/salle et autres service.

Bilan de la formation

- Discussion avec les participants sur les acquis de formation.
- Remise d'un certificat de formation en fin de session.

Encadrer une équipe multiculturelle

Modalités d'accès

Professionnels de l'Hôtellerie-Restauration.
Aucun prérequis.

Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

Modalités d'inscription

Contact : fpc@cefppa.eu

En ligne sur cefppa.eu, en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO
espaceformation.akto.fr

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

Méthodes pédagogiques

- Formation pratique et participative
- Jeux de rôle, analyses de situations et mises en application pratique
- Remise d'un livret pédagogique avec un plan d'actions
- Formation en présentiel

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

Taux de satisfaction

Disponible sur notre site www.cefppa.eu

Coût

850 €, prix net

Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

