

# 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 hérisson, ni paillason. 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.



# 7 HEURES POUR SAVOIR DIRIGER

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

## 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

## 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

## 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

## 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





# 7 HEURES POUR SAVOIR PILOTER

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

## COMPRENDRE L'INTÉRÊT D'UNE DÉMARCHÉ 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

## 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

## 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

## 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



Incarnar les  
valeurs

Le management  
de l'initiative

Assurer la  
régularité

Backstage

