



SUPERVISION DES EQUIPES

Alexia Mercorelli – Protourisme
Lundi 17 mai 2021

Bienvenue à tous !

OBJECTIFS & SOMMAIRE



OBJECTIFS :

- Prendre de la hauteur
- Changer de dimension
- S'inscrire dans une nouvelle dynamique

SOMMAIRE :

1. Le rôle du superviseur
2. L'organisation du service
3. La préparation de l'audit mystère

POUR COMMENCER

Les pré requis...sans modération :

Tenir sa ligne... Garder en tête
ses objectifs



Se mettre en phase ... pour grandir
ensemble



Sortir du
système
Envisager
d'autres
possibilités



LE RÔLE DU SUPERVISEUR

LE RÔLE DU SUPERVISEUR : Exercice

- **QU'EST CE QU'UN SUPERVISEUR ?**
 - 5 groupe = Sous salles => 5 personnes
 - Travaux du groupe : 1 rédacteur et 1 rapporteur

- **RENDU DE L'EXERCICE**
 - 3 à 5 minutes de rendu par groupe

LE RÔLE DU SUPERVISEUR : les mots clefs de groupes

Groupe 1

- Cela dépend des structures, superviseur ou responsable accueil
- Petites structures : lien direct avec la direction
- Grandes structures : responsable accueil : rôle de management
- Rôle : formateur, contrôleur, guide avec des éléments en plus, être à l'écoute de l'équipe pour l'organisation interne et filtrer les retours clients (drive et cahier de liaison), l'oral permet de faire remonter les éléments
- La personne charnière entre le front office et la direction
- La personne ressource, coordinateur
- Le transmetteur d'infos dans les 2 sens
- La personne qui dynamise et met en valeur les produits phares du jour, de la semaine ou la saison
- Être disponible

LE RÔLE DU SUPERVISEUR : les mots clefs de groupes

Groupe 2

- Référent = quelqu'un sur qui on peut compter
- Planifie et fait les plannings en avant saison
- Organise en amont le travail des saisonniers
- Les personnes se tournent vers le référent en cas de problème avec un client
- Fédérer
- Déléguer
- Coordonner
- Fixer un objectif et le style d'accueil qu'elle veut donner
- Importance de l'humain dans le service accueil
- 1^{er} service en contact avec les clients
- On peut ou pas avoir du mal à obtenir de la communication des autres services

LE RÔLE DU SUPERVISEUR : les mots clefs de groupes

Groupe 3

- Pivot :
- Intermédiaire entre les socio pro et équipes accueil ou autres services et direction
- Organisateur (planning, caisse, gestion)
- Manager : accueil et intégration des nouveaux arrivants , cohésion d'équipe, animation, accueil dans l'équipe. Contrôle des tâches et missions
- Confiance : faire confiance à ses équipes et manager, et obtenir les confiance des parties

- Lien : il fait le lien entre les parties
- Tampon

LE RÔLE DU SUPERVISEUR : les mots clefs de groupes

Groupe 4

- Superviseur : chef d'orchestre
- Personne de terrain qui est dans l'opérationnel
- Organisation et gestion de l'accueil
- Contrôle, vérification
- Manager à l'écoute de son équipe
- Il est dans l'action
- Donner du sens, être proche, à l'écoute
- Mise en place du protocole (accueil client, saisonniers...)
- Rend compte à la hiérarchie et centralise et diffuse les infos à l'équipe
- Il peut faire de l'accueil en direct
- Il est dans la recherche d'info auprès des socio pro et le relationnel (socio pro et propriétaires)

LE RÔLE DU SUPERVISEUR : Règles de base de la communication

- Savoir se positionner :
- Cercles de croyances / Positions de Vie / Triangle dramatique

L'ORGANISATION DU SERVICE

L'ORGANISATION DU SERVICE : Exercice

- **Organisation actuelle : atouts / contraintes**
- **Organisation idéale**
 - 5 groupes = Sous salles => 5 personnes
 - Travaux du groupe : 1 rédacteur et 1 rapporteur
- **RENDU DE L'EXERCICE**
 - 3 à 5 minutes de rendu par groupe

L'ORGANISATION DU SERVICE :

- Les mots clefs des groupes
- Groupe 1
- **Organisation actuelle atouts**
- Certains ne peuvent pas réunir tout le monde Points réguliers individuels (pour celui qui ne peut pas faire de réunion hebdo)
- Brief petit dej
- Réunion hebdo à 9h avec CR
- Passage dans les BIT pour garder le lien avec le personnel
- Contact téléphonique + drive infos pro + chat accueil + groupes whatsapp (entre les membre du perso accueil pour info dernière minute)
- Whatsapp entre accueil et animation

- **Organisation actuelle contraintes**
- Réunions d'équipe pdt la saison, difficile à tenir
- Communication entre les équipes des BIT
- Transmission d'infos, difficile d'avoir une dynamique (plusieurs bit) et être service
- Manque de recul / temps pour s'organiser

L'ORGANISATION DU SERVICE :

- Les mots clefs des groupes
- Groupe 1
- **Organisation idéale**
- Comment avoir plus de recul pour l'organisation
- Quotidien : un breif du matin
- Avoir un planning sur la saison
- Anticiper
- Comment prévoir l'imprévisible
- Faut-il un responsable accueil par site ou un qui chapeaute tous les sites ?
- Chaque site s'approprie une dynamique d'accueil
- Trouver du temps pour les missions hors accueil

L'ORGANISATION DU SERVICE :

- Les mots clefs des groupes
- Groupe 2
- Problème de temps qui nécessite une adaptation des horaires pour le back office
- Temps pour réussir tout le monde (exclusion de l'accueil involontaire)
- Prise en considération des contraintes financières (arrivée tardive des saisonniers – contraintes réglementaires)
- Communication interne : facilitée par share point ou adresse pro perso
- Enjeu de la considération du pôle accueil au sein du service, tout le monde peut le faire – enjeu de valorisation essentiel
- Les CS sont en 1^{ère} ligne, pb du numéro de téléphone unique, importance de la connaissance du territoire, image un peu flottante, avoir du temps pour découvrir ce territoire, au-delà des techniques de l'accueil, connaissance fondamentale de l'offre
- Inciter à partager pendant la saison et pas à la fin
- Importance pour les responsables accueil de pouvoir encore faire de l'accueil : savoir de quoi on parle, amener une légitimité on est connecté à la réalité de notre équipe

L'ORGANISATION DU SERVICE :

- Les mots clefs des groupes
- Groupe 3
- Supervision actuelle : problématique de temps
- Outils de drive, partage d'infos... slack etc.... Pour com rapide et supposément efficace
- Responsable accueil qui sont disponible = porte ouverte
- Contact avec les équipes : essentiel à préserver, et rester en lien, garder les mécanismes d'accueil
- On ne peut pas avoir tout le monde en même temps
- Passation d'info compliquée
- Pb de com entre les services, on est les derniers à savoir
- Pb de la mission des CS, temps en intersaison, puis plusieurs mois uniquement à l'accueil – décalage entre la demande et le temps disponible
- Organisation idéale : plus de temps et plus de temps en commun

L'ORGANISATION DU SERVICE :

- Les mots clefs des groupes
- Groupe 4
- Contraintes : temps, créneaux de réunions, surtout en saison (suivant taille des équipes)
- Difficulté à se doser entre contrôle et bienveillance, ne pas être intrusif, et contrôler que le travail soit fait et bien fait
- Difficulté sur la communication interpersonnelle
- On est multi casquette, on manque de temps
- Difficulté à faire passer ses idées pour apporter de la nouveauté quand on est nouveaux

- Atouts : missions en back office selon leurs profils pour les saisonniers, avec un retro planning avec un contrôle.
- Outils de com interne
- Mettre en place des réunions avec CR pour traçabilité

- Idéal : superviseur doit avoir du temps en dehors de l'accueil, temps pour se poser et améliorer le service, on le fait en inter saison

L'ORGANISATION DU SERVICE

- Découpage de la semaine ou tâches en fonction des contraintes et spécificités de chaque office de tourisme
- Que prévoir comme actions :
 - => Réunions, point individuel, travaux communs ...
 - Quel temps dédier pour la supervision des équipes
- Inventaire des besoins du superviseur : taille des équipes, répartition des missions, compétences sur les missions, indépendance des collaborateurs, capacité à déléguer...

L'ORGANISATION DU SERVICE

- Focus sur le séminaire d'équipe
- En lien avec la DQ
- Des échanges / travaux sur les Tops / les Flops
- Des travaux personnels sur le découpage des missions et les compétences de chacun

N°	Désignation : Mission ou tâche spécifique	Qualités et compétences requises	Compétences				Vieus, exemples	Mon idéal Sortir de sa zone de confort	Savoir-faire				Propositions d'actions à engager pour atteindre l'objectif
			Maîtrise	En apprentissage	Maîtrise	Expérience			La connaissance	La rigueur	Le savoir-faire	Le professionnalisme	
1													
2													
3													

EXEMPLE OPERATIONNEL

EXEMPLE OPERATIONNEL

- La préparation de l'audit mystère
- => 1 Réunion d'équipe de 2 heures à minima pour reprendre les critères du référentiel
- => Echange : Question / Réponses / Peurs
- Bien définir le rôle des uns et des autres + techniques + maj des procédures
- Observations : Quelles méthodes 1 seul superviseur ou tourner entre les équipes, préparation de la check list et l'analyse

Merci de votre
attention



Agence de Chambéry

2 Rue Lamartine
73160 COGNIN / CHAMBERY
chambery@protourisme.com

Alexia Mercorelli: 04 79 72 80 07 – 06 21 91 17 18