



FF62-25

Communication

RENFORCER L'ESTIME DE SOI EN HOTELLERIE RESTAURATION

Public concerné : Personnel de restauration et d'hébergement

Prérequis : Aucun

Mise en œuvre : Formation en présentiel

Durée : 6H (2 jours de 3H)

Tarif : 350Euros HT. par stagiaire
300 Euros HT. par stagiaire Tarif adhérent
1200 Euros HT. Intra

Nombre de stagiaires : 4 pers. minimum, 10 pers. Maximum

Personnes en situation de handicap : Adaptations possibles de conditions d'accueil et d'animation selon besoin(s) spécifique(s), merci de nous contacter

Dates, ville, accès : Sur demande via www.reso-formation.fr

Inscription : Merci de nous faire part de votre demande via la fiche formation concernée (formulaire d'inscription à compléter) [sur www.reso-formation.fr](http://www.reso-formation.fr)
RESO formation s'engage à vous répondre dans les 72 heures suivant votre demande et à débiter la prestation dans les 1 à 2 mois à compter de l'acceptation de la prise en charge du dossier.

Mise À jour : janvier 2026

Renforcer l'estime de soi en hôtellerie–restauration

OBJECTIF(S) DE FORMATION

Renforcer l'estime de soi pour gagner en assurance, en stabilité émotionnelle et en qualité relationnelle dans les situations exigeantes du quotidien en hôtellerie-restauration.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ❖ Expliquer les composantes de l'estime de soi et leur impact dans les situations professionnelles du secteur HCR
- ❖ Renforcer la confiance professionnelle dans un environnement exigeant
- ❖ Développer une posture relationnelle stable face aux clients, collègues et hiérarchie
- ❖ Analyser des situations professionnelles sensibles et mettre en œuvre des stratégies de régulation émotionnelle adaptées

PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 1 – COMPRENDRE ET POSER LES BASES (3h)

1- Accueil & cadrage (30 min)

Objectifs : Créer un climat de confiance - Clarifier attentes et règles du cadre

Activités :

- Tour de table
- Présentation des objectifs de l'atelier
- Règles : bienveillance, confidentialité, droit à l'erreur

2- L'estime de soi : de quoi parle-t-on vraiment ? (45 min)

Objectifs : Distinguer estime de soi / confiance / affirmation - Comprendre l'impact du métier sur l'image de soi

Apports + échanges :

Les 3 piliers : Image de soi/Amour de soi/Confiance en soi
Spécificités HCR

Exercice : auto-positionnement (échelle 1 à 10)

3- Identifier ses forces professionnelles (1h)

Objectifs : Sortir de l'auto-dévalorisation - Reconnecter avec ses compétences réelles

Exercices : Travail individuel /Travail en binômes - Mise en commun : lien entre compétences et estime de soi

4- Estime de soi et erreurs : changer de regard (45 min)

Objectifs : Dédramatiser l'erreur - Sortir de la culpabilité excessive

Mises en situation HCR : Erreur de commande / Client mécontent / Remarque sèche d'un supérieur

Apports : Erreur ≠ incompétence/Distinguer faits / interprétations / jugements

5- Synthèse & ancrage (15 min)

MODULE 2 – AFFIRMATION ET POSTURE PROFESSIONNELLE (3h)

1-Réactivation & retour d'expérience (20 min)

- Ce que j'ai observé depuis la séance 1
- Difficultés rencontrées

2- Estime de soi et communication professionnelle (1h)

Objectifs : S'exprimer avec respect sans s'effacer - Trouver sa juste place

Apports : Les 3 postures : Passive/Agressive/Affirmée

Exercices : Jeux de rôle CHR

3- Managers & salariés : cultiver l'estime de soi dans l'équipe (45 min)

Objectifs : Comprendre l'impact du management sur l'estime - Responsabiliser chacun dans la relation

Exercices en sous-groupes : Ce qui renforce l'estime dans une équipe/ Ce qui la fragilise

Focus managers : Feedback constructif/Reconnaissance/Exemplarité émotionnelle

4- Gérer la pression et les émotions sans s'abîmer (45 min)

Objectifs : Ne pas laisser les situations impacter la valeur personnelle

Outils concrets :

- Techniques rapides de recentrage (respiration, ancrage)
- Phrase-ressource professionnelle
- Distance émotionnelle client/personne

Exercice : Création de sa "boîte à outils estime de soi"

5- Plan d'action personnel & clôture (30 min)

Objectifs : Rendre l'atelier durable

Livrables : 1 force clé à valoriser/1 comportement à renforcer/1 limite à poser

Clôture : Tour de table final - Évaluation à chaud

FORMATEURS

Formateurs spécialisés dans le domaine de formation de la communication du personnel d'hôtellerie et de restauration

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

La formation repose sur une approche active et pratique, combinant observation, mise en situation et accompagnement individualisé. Elle est conçue pour permettre à chaque participant de mettre en pratique immédiatement les compétences acquises.

VALIDATION DES COMPÉTENCES

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de quiz, mises en situation, travaux pratiques...

Supports possibles :

- Fiches pratiques CHR
- Cartes situations clients
- Auto-diagnostics
- Fiche plan d'action

- ❖ Auto-positionnement en début de session
- ❖ Evaluation des acquis en fin de session
- ❖ Evaluation à chaud de satisfaction de la formation
- ❖ Certificat de réalisation