

# C'est le chef d'orchestre .....

## ■ Cela mérite réflexion

D'une attraction à l'autre, le profil du manager diffère et peut poser un problème d'efficacité. Certains, issus du monde culturel ou administratif, ne connaissent pas bien le secteur touristique et ne sont pas souvent sur le terrain. D'autres sont extérieurs à l'entreprise, ou dépendent du secteur public au sein d'un organigramme complexe, avec une capacité de décision limitée.

## ■ Bon, mais encore ?

Un bon gestionnaire doit savoir gérer des équipes et des projets. Il a aussi une très bonne connaissance du terrain et il participe au fonctionnement quotidien de son attraction.

## ■ Soyons concrets

Le gestionnaire est un chef d'orchestre.

Il sait s'entourer de personnes compétentes et impliquées dans le projet.

Sa stratégie est nourrie par son observation sur le terrain et sa connaissance du secteur.

Il sait remettre en question ses méthodes de travail. Il sait organiser, déléguer et communiquer.

Il maîtrise la planification des projets, ainsi que les coûts et les délais.

## ■ Retenez bien ceci

- Le conseil: "soyez respectable pour être respecté". L'empathie est la capacité à se mettre à la place de l'autre. Cela passe par l'écoute, le questionnement et la reformulation.  
Ecouter ne veut pas dire tout accepter.
- Un refus s'accompagne d'une explication.
- Le feed-back vers les collaborateurs permet d'encourager et renforcer certains comportements efficaces et d'en décourager d'autres.
- L'efficacité d'une équipe se mesure aussi à la motivation insufflée par le manager.

## ■ Les tuyaux du net

- Les qualités requises pour être un bon chef de projet : <http://www.blog-gestion-de-projet.com/etes-vous-un-bon-chef-de-projet/>
- L'interview d'un spécialiste à propos de la bonne gestion de projets : <http://www.lerucher.com/dossiers/0201/interview1.asp?from=metier>
- Neuf conseils pour bien coacher une équipe : [http://lentreprise.lexpress.fr/rh-management/management/management-9-conseils-pour-coacher-votre-equipe\\_1524198.html](http://lentreprise.lexpress.fr/rh-management/management/management-9-conseils-pour-coacher-votre-equipe_1524198.html)

## ■ Le mot : planification

Planifier, c'est organiser dans le temps une succession d'actions pour réaliser un objectif ou un projet. La planification tient compte des rôles et responsabilités des intervenants, des moyens à mettre en oeuvre et des coûts, des modalités de suivi et de contrôle.

## Résumons-nous

- Le gestionnaire est la pièce maîtresse de l'organisation
- C'est un homme de terrain, compétent et efficace