

Assurer les fonctions de Gouvernante en hôtellerie

OBJECTIFS

Savoir organiser et effectuer efficacement les différentes procédures de gestion (contrôle qualité, approvisionnement consommables, plannings..)

Savoir anticiper les mouvements et les demandes clients.

Savoir encadrer son équipe par une communication adaptée.

PROGRAMME

Identifier les missions et rôles de la gouvernante dans l'établissement

Comprendre les enjeux de la relation avec :

- la réception et les autres services
- les clients
- son équipe

Améliorer la gestion de sa prise de fonction

- Organisation de la journée et gestion des aléas
- L'organisation des plannings de son équipe
- Check list ouverture individuel et collectif
- La vérification des chariots d'étages

Maîtriser les différentes procédures de contrôle et d'inspection

- "La marche en avant "
- Le nettoyage des chambres
- Les espaces communs
- La gestion du linge : circuit propre et sale

Savoir gérer les stocks

- Les commandes de linge, de produits et de matériel
- Savoir mettre en concurrence ses fournisseurs

Savoir gérer la fin du service

- Check liste fermeture
- Clôture et débriefing de la journée

Etre capable de pratiquer un management d'équipe efficient

- Importance de la communication dans la transmission des consignes et le management des contrôles qualité : retours, contrôles contradictoires...
- La transmission d'informations à sa hiérarchie
- Les règles de sécurité avec les clients internes et externes
- La relation avec la réception et les autres services
- Le rôle de la gouvernante dans la relation client et l'image de l'établissement

MAJ Janvier 2023



CONSILIO
FORMATIONS

Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Méthodes et moyens

pédagogiques :

Présentiel - Exposé théorique, interactions
formateur/stagiaire, études de cas réels, mises en situations, observations et actions correctives.

Remise de support individuel de formation.

Pré requis :

Aucun

Public :

Gouvernant-e, Responsable d'équipe, toute personne amenée à manager une équipe de femmes/valets de chambres.

Durée :

14 heures.

Formateur spécialisé en Hôtellerie, Management d'équipe et Organisation du travail

Recommandations :

Aucune.

Modalités d'évaluation :

QCM début/fin formation

Enquêtes satisfaction

Validation des acquis :

Un certificat de réalisation individuel sera délivré.