



## F-FORMATION

### ***Gouvernante***

Aucune description

*Niveau :* MasterClass

*Prix :* à partir de 0,00 Ar HT

*Durée :* 2 jours | 16 heures

*Place :* personnes

### **Sessions**

### **Objectifs de cette formation**

- Connaitre le rôle et les missions du poste de gouvernante
- Optimiser son organisation et maîtriser les procédures
- Manager efficacement son équipe pour optimiser la qualité de l'établissement
- Appliquer les techniques professionnelles adaptées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Appréhender la notion de service et de satisfaction auprès des clients

## **Programmes de cette formation**

- - Les caractéristiques du poste de gouvernante

Introduction à la formation du métier de gouvernante

Présentation du secteur de l'hôtellerie

Les attentes de l'hôtelier

Les attentes des clients

Le métier de gouvernante: rôle, missions et fonction

Les missions de la gouvernante : le rôle auprès de son équipe et de sa hiérarchie

Les relations avec la réception, la lingerie, la cuisine, le service

Les règles d'hygiène et de sécurité

Les règles de sécurité avec les clients internes et externes

- - L'organisation de la gouvernante

Organisation de la journée, plannings de l'équipe, répartition des tâches à l'aide de la check-list

Vérification du chariot de ménage

- - Maîtrise des procédures de contrôle et d'inspection

Retour sur le principe de “la marche en avant”

Contrôle du nettoyage des chambres et des sanitaires

Supervision de la gestion du linge propre/sale

Inspection de la lingerie et des espaces communs

- - Missions complémentaires de la gouvernante

- Gestion des stocks liés au bon fonctionnement des chambres
  - Gestion des objets trouvés et perdus
  - Check-list des demandes de réparation et remplacement matériel défectueux
  - Gestion des réclamations clients et insatisfactions
- 
- - Les attitudes et le comportement de la gouvernante envers soi-même et son équipe
    - Le respect de soi et de ses collègues
    - La connaissance du travail en équipe
    - L'acceptation des horaires intenses et décalés
    - La gestion du stress