

Devenir gouvernante

Objectifs

- Connaître l'ensemble des techniques du métier de la gouvernance
- Maîtriser les différents aspects de la gestion
- Acquérir les bases d'un bon management d'équipe

Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

2 jours - 14 heures

Formats :

Présentiel

Effectif minimum :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

- Maîtrise de la langue française,
- Personne en activité dans un hôtel ayant pour ambition de devenir gouvernant d'étage et/ou gouvernant d'étage souhaitant se perfectionner

Public concerné :

- Femmes ou valets de chambres, gouvernant(e)s

Modalités d'évaluations :

- En début de formation : test d'entrée pour connaître le niveau du stagiaire
- En cours de formation : Evaluation à partir d'une étude de cas concrète. Interaction permanente entre les participants et le formateur. Questions / Réponses tout au long de la formation
- En fin de formation : test d'évaluation sous forme de QCM

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.



UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES

Sur le long terme.

AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

Programme

Les techniques métier

Le rôle et les fonctions de gouvernant(e)

La variation des missions selon la catégorie d'hôtel

Organisationnel

L'ouverture, le partage du travail, les options d'optimisation du travail

Les documents et rapports, logiciels et applications, la fermeture

Matériel et hygiène

Produits de nettoyage : chimie ou bio ?

Les actions des différents produits

Matériels de nettoyage

Procédure de nettoyage, respect des règles d'hygiène et de sécurité

Le contrôle

Chambre : en départ, en recouche, VIP, délogement

Lieux publics et lieux communs

4 sens, marche en avant, 3 axes

Les standards, les bons de maintenance et de peinture, les objets oubliés, les nettoyages spécifiques, la sécurité dans les étages

La gestion des achats et des commandes

Procédure d'achats, de commande, de livraison et les inventaires

Gestion du linge

Produits et matériels de nettoyage

Investissements

Management

Les différents modes de management

Le planning de gestion du personnel

La gestion des conflits

La passation des consignes & la remontée des informations

Le relationnel avec la direction et les autres services

Méthodologie

Utilisation de la pédagogie active et participative

Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique

Évaluation immédiate qui permet de vérifier le degré d'acquisition des

stagiaires et de réguler les contenus de la formation en fonction des besoins