



Pascale LAPIERRE



26 rue des Frères Damme
78700 Conflans Saint Honorine



07 57 10 51 40



hkexpert@outlook.fr

FORMATION LE METIER DE GOUVERNANT(E) EN HOTELLERIE

Objectifs Pédagogiques

- Connaître les principales missions du métier de gouvernante
- Perfectionner son contrôle de chambre
- Développer ses compétences en management
- Maîtriser les outils de travail nécessaires à la gestion du service
- Savoir adapter les différentes commandes

Méthodes Pédagogiques

- Basées sur l'apprentissage de la théorie par la pratique et l'expérience
- Echanges interactifs, travail de groupe, mise en situation, jeux de rôle

Programme de Formation

Les missions du métier de gouvernante

- Rôle et fonctions
- Le suivi de la qualité et de la satisfaction client
- La blanchisserie et le pressing
- Les produits de nettoyage
- Les matériels de nettoyage
- Les produits d'accueils
- La planification du personnel
- Les autres plannings
- La décoration intérieure

Le contrôle de chambre

- L'utilisation des 4 sens
- La marche en avant
- La propreté, l'esthétique et la maintenance
- Atelier pratique

Le management des équipes

- Accueil, briefing, grooming...
- Organisation de la journée de travail, intégration et formation
- Respect des consignes et des standards attendus

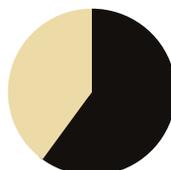
Les outils de travail

- Les outils pour les différentes planifications
- Création de supports

Les diverses commandes

- Inventaires, réception, contrôle
- Le relationnel fournisseur
- La veille technologique

Théorique
40%



Pratique
60%

Evaluation Certification

Une attestation de formation est remise à chaque stagiaire ayant suivi la totalité de la formation

Organisation de la formation

- Durée : 14 heures en présentiel sur 2 jours

- Horaires : 9h-17h

- Effectif
Limité à 6 par groupe

- Prérequis
Aucun

- Public
Personnel encadrant

- Intervenante
Formatrice expérimentée

- Accessibilité
Formation accessible au public en situation de handicap, sous réserve d'un entretien préalable

- Intra entreprise

- Matériel
Vidéo projecteur et écran, tableau blanc, paper board, ordinateur, accès au logiciel ...

- Tarif
nous contacter

Engagement qualité



Datadock
Organisme validé
et référencé



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation