

FEMME DE CHAMBRE ACCESSION À LA FONCTION DE GOUVERNANTE

Objectifs :

Acquérir les techniques d'organisation et de formation pour une meilleure rentabilité du potentiel humain et du service hébergement étage

Personnes concernées :

Tout personnel d'étage expérimenté désirant assimiler les techniques de base du métier de gouvernante

Pré requis :

Une expérience confirmée de femme de chambre

Méthode Pédagogique :

Active et participative, basée sur un apport théorique avec l'étude de cas concrets et l'analyse de situations rencontrées par les participants dans leur cadre de travail. Exercices pratiques en réel, mise en application sur site dans une chambre. Simulations

Évaluation :

Exercices pratiques Questionnaire. Remise d'une attestation de stage

Programme :

Fonction de la gouvernante dans l'entreprise :

- Chef de service
- Son rôle administratif
- Relations avec les clients et inter-services

Organisation du service :

- Coordination et distribution des tâches des femmes de chambre
- Répartition des chambres : à blanc, recouche, VIP et cas particuliers
- Contrôle de l'état des chambres
- Sécurité et hygiène

Gestion du service :

- Choix, gestion et utilisation de la lingerie et des produits d'accueil
- Choix, gestion et utilisation des produits d'entretien, pressing
- Choix, gestion et utilisation des fleurs, corbeilles, etc.
- La gestion des stocks : l'inventaire
- Les plannings et les effectifs

Relations inter-services et clients :

- Relation et suivi : service du personnel, réception, restaurant, room-service
- Accueil et prise en charge du client : sourire, comportement, présentation du personnel d'étages
- Prise en compte des attentes des différents types de clients : VIP, habitués, tardifs, séminaires, groupes, difficiles.

Suivi des participants en situation de travail (1/2 Journée) :

- Vérification des acquis et de leur mise en pratique
- Questions / réponses
- Progression et points à améliorer

Durée : 3 jours + 1/2 journée
(21 heures + 3 heures)