

Titre : *ACCESSION A LA FONCTION DE GOUVERNANTE*

Domaine : Techniques métiers Hôtellerie Restauration

Thème : Service étage

Formacode : 42786

Durée en heures et en jour : 14 h / 2 jours.

Modalité de la formation : Présentiel.

Public cible : Personnel d'étage expérimenté désirant assimiler les techniques de base du métier de Gouvernante

Nombre de personnes min et max : Min 4 personnes – Max 8 personnes.

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

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

 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

Prérequis : Maîtriser les techniques professionnelles de femmes de chambre.

Test de connaissances à l'entrée du stage.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :

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.

Modalités d'évaluation des connaissances :

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles à l'issue de la formation : Questionnaire cas de synthèse : Qu'ai-je retenu ?

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants :

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation...

Lieux et adresses précises :

11, rue Tronchet 75 008 Paris