



Gouvernantes : professionnaliser son savoir-faire

IDENTIFIER LES RESPONSABILITÉS DE LA GOUVERNANTE

L'attente de la clientèle
Les standards de l'hôtel
Relations avec les autres services

CONNAÎTRE LES PROCÉDURES D'ENTRETIEN DES CHAMBRES ET DES LIEUX COMMUNS

Les procédures de nettoyage
Les produits d'entretien
Les produits d'accueil

MESURER L'IMPORTANCE DES PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES

Organiser le travail
Trouver une solution adaptée à une problématique
Comment mettre en place une procédure

COOPÉRER AVEC LE PERSONNEL D'ÉTAGES

Connaître les responsabilités d'une femme de chambre
Soutenir le personnel d'étages dans leur travail
Former le personnel et faire appliquer durablement les procédures d'entretien

SAVOIR CONTRÔLER UNE CHAMBRE

Quelle méthodologie adopter
Comment réagir en cas de défaillance
Spécificités à respecter

COORDONNER LES ACTIVITÉS DU SERVICE

Nettoyages périodiques
Objets trouvés
Coopérer avec les fournisseurs

OBJECTIFS

Connaître les responsabilités du poste
Être capable d'organiser les tâches quotidiennes du service
Savoir vérifier la propreté d'une chambre
Être capable de coopérer avec l'équipe de nettoyage

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Femme de chambres expérimentés et gouvernantes débutantes

METHODES PEDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
Suivi post-formation

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

EVALUATION

Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION

DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...