

Initiation Gouvernante en Hôtellerie

Ce programme vise à donner aux participants une base solide pour exceller dans leur rôle de gouvernante. Cette séance est conçue pour renforcer l'efficacité opérationnelle tout en garantissant une expérience client de qualité. Ce programme vise à renforcer les compétences pratiques et à préparer les participants aux réalités du métier. Cette dernière session permet aux participants de consolider leurs compétences et de repartir avec des outils concrets pour exceller dans leur rôle de gouvernante. Cette formation est conçue pour répondre aux besoins variés des participants et leur offrir des perspectives d'évolution. Ces méthodes permettent de combiner théorie et pratique pour une formation complète et efficace. Ces compétences sont essentielles pour garantir un service de qualité et assurer le bon fonctionnement d'un établissement hôtelier.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des apprenants

- Professionnels en activité souhaitant évoluer.
- Personnes en reconversion.
- Jeunes diplômés en hôtellerie/tourisme.
- Demandeurs d'emploi souhaitant intégrer le secteur hôtelier.

Prérequis

- Bon niveau de français à l'oral.
- Motivation pour les métiers de l'hôtellerie, savoir-être professionnel et sens des responsabilités.

Accessibilité et délais d'accès

Possibilité d'adaptation de la formation après analyse du besoin de la compensation: possibilité de mise en place de double écran, de souris ergonomique, de mise en place d'un tuteur pour un parcours individualisé... Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilités réduites.

Qualité et indicateurs de résultats

Cette formation peut être adaptée selon les besoins des participants et des établissements concernés.
Formation proposée en 2025: pas de statistiques à ce jour

Objectifs pédagogiques

- Gestion et organisation d'équipes.
- Contrôle qualité des chambres et espaces communs.
- Leadership et communication.
- Application des normes d'hygiène et sécurité.
- Gestion des ressources et stocks.
- Polyvalence et adaptabilité face aux imprévus.

Contenu de la formation

Centre National de Formations

17 avenue de l'Industrie
42390 VILLARS
Email : contact@siegecnf.com
Tel : +33482829100



- Les Fondations et les Compétences Techniques
 - Introduction au métier de gouvernante : Rôle, responsabilités et compétences requises.
 - Gestion des équipes et communication : Techniques de motivation, coordination et supervision du personnel.
 - Techniques de nettoyage et entretien des chambres : Démonstrations pratiques et normes de qualité.
- Gestion des stocks et Service client
 - Organisation des inventaires : Méthodes pour suivre et optimiser les stocks (produits d'entretien, linge, équipements). Utilisation d'outils numériques pour gérer les approvisionnements.
 - Suivi et contrôle : Vérification des quantités disponibles et anticipation des besoins. Gestion des commandes et relations avec les fournisseurs.
 - Entretien des équipements : Maintenance des outils de travail (aspirateurs, chariots de nettoyage, etc.). Protocoles pour éviter les pertes et les détériorations.
 - Maîtrise de l'accueil des clients : Posture et communication adaptée aux attentes du client. Gestion des demandes spécifiques et personnalisation du service.
 - Respect des standards hôteliers : Exigences de qualité selon le positionnement de l'établissement (hôtel économique, de luxe...). Coordination avec les autres services (réception, restauration).
 - Gestion des réclamations : Techniques pour traiter efficacement les plaintes et insatisfactions. Stratégies de fidélisation et d'amélioration continue.
- Approfondissement et Mise en Pratique
 - Gestion des imprévus : Résolution rapide des problèmes (absences, réclamations des clients).
 - Principes de sécurité et d'hygiène : Application des protocoles en milieu hôtelier.
 - Formation aux outils numériques : Initiation aux logiciels de gestion hôtelière.
- Mise en Pratique et Évaluation
 - Organisation d'une chambre modèle : Mise en place d'une chambre selon les standards hôteliers. Vérification des éléments essentiels : literie, propreté, équipements.
 - Inspection et contrôle qualité : Application des critères d'évaluation pour garantir un service irréprochable. Correction des erreurs et ajustements en temps réel.
 - Remise des certifications : Validation des acquis et remise d'une attestation de formation.
 - Conseils pour le développement professionnel : Recommandations pour évoluer vers des postes à responsabilité. Stratégies pour améliorer la gestion et l'organisation du travail.
 - Simulation de scénarios professionnels : Gestion d'une arrivée de client avec demandes spécifiques. Réaction face à un imprévu (ex : chambre non conforme, problème technique).
 - Évaluation des compétences en conditions réelles : Observation des capacités d'adaptation et de prise de décision. Feedback immédiat pour ajuster les pratiques.
 - Analyse des points forts et axes d'amélioration : Débriefing collectif et individuel. Échange sur les meilleures pratiques et astuces du métier.
 - Plan d'action pour la suite : Conseils pour continuer à progresser après la formation. Possibilités de spécialisation et d'évolution de carrière.

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Accompagnement personnalisé : Adaptation de la formation aux besoins spécifiques.

Une équipe formée de formateurs spécialisés dans l'hôtellerie, la communication et l'hygiène interviennent en fonction de leur domaine de compétences

Ressources pédagogiques et techniques

- Apprentissage pratique : Plateaux techniques avec mises en situation réelles.
- Cours théoriques : Concepts de gestion et organisation.
- Études de cas : Résolution de problèmes concrets.
- Travail en groupe : Renforcement des compétences en communication et leadership.
- Accompagnement personnalisé : Adaptation de la formation aux besoins spécifiques.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Évaluation et feedback : Remise des attestations et conseils pour le développement professionnel.

Centre National de Formations | 17 avenue de l'Industrie VILLARS 42390 | Numéro SIRET : 91484777700028 |

Numéro de déclaration d'activité : 84691988769 (auprès du préfet de région de : AUVERGNE RHÔNE ALPES)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

Centre National de Formations

17 avenue de l'Industrie
42390 VILLARS
Email : contact@siegecnf.com
Tel : +33482829100



- Mise en situation réelle pour valider les acquis.
- Retour d'expérience et conseils personnalisés.

Délivrance d'une attestation de formation

Une mise en situation finale est mise en place afin de pouvoir valider les objectifs et compétences

Possibilité d'intégrer une formation Titre Professionnelle Gouvernant en hôtellerie RNCP39533
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39533/>