

GOVERNANTES



LA FORMATION

Le/la gouvernant(e) en hôtellerie contrôle les chambres, les lieux publics et les locaux de service et assure le suivi des prestations proposées par le service des étages. Il/elle régule les relations interpersonnelles des équipes et transmet les consignes relatives au respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail. Il/elle gère les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables et met en application les actions définies par l'entreprise qui favorisent le développement durable. Il/elle répond aux demandes des clients et lors de réclamations spécifiques, il assure la liaison entre le client, le supérieur hiérarchique et les autres services. Pièce centrale d'un établissement hôtelier, améliorez ici vos prestations en tant que gouvernant(e).



LES OBJECTIFS

- Analyser une situation
- Adapter l'intervention d'un point de vue tactique et technique



MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

OUTILS :

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint
- Support de cours

MÉTHODE :

- Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques et des exercices.

ÉVALUATION :

- Cette formation n'est pas soumise à une évaluation. Cependant, le formateur interrogera oralement les stagiaires, tout au long de la formation pour vérifier la bonne compréhension.



PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée, une expérience professionnelle appropriée, et sont dotés d'un véritable sens de la pédagogie.

PUBLIC CONCERNÉ

- Cette formation s'adresse à tout(e)s les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s

LE LIEU

La formation se déroulera en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Établissement Public Territorial
de la Collectivité de Saint-Barthélemy
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,
97133 Saint-Barthélemy
Tél. : 05 90 27 12 55
Port : 06 90 68 51 04
gregory.guerot@cemstbarth.com



DÉTAILS

• LES BASES DU MANAGEMENT

- Accueillir, organiser, former, déléguer, animer, contrôler
- Gestion
- Achat, stockage, gestion et contrôle budgétaire
- Linge, produits d'entretien, produits d'accueil, personnel

• ORGANISATION

- Planifier, organiser, optimiser
- Les tableaux de bords, analyse des coûts
- Recherche des méthodes de travail pour limiter les pertes de temps
- Chariot, bannettes de produits d'entretien, aspirateur
- Organiser ses offices avec logique et ergonomie
- Veiller et organiser un bon rangement et fonctionnement d'un office

• HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

- Les procédures et les règles
- Les EPI
- Risques chimiques et autres risques
- Famille de produits d'entretien
- Echelle des ph
- Les pictogrammes de risques
- Les fiches techniques des produits
- Les fiches de données de sécurité
- Respecter les règles d'hygiène dans le stockage

• PRINCIPE DE BASE DE LA DÉSINFECTION

- Principes de nettoyage (nature, fréquence, chronologie)
- Applications de protocoles de nettoyages
- Optimiser la productivité (marche en avant)

• AUTOCONTRÔLE (PROPRETÉ HYGIÈNE STANDARD MAINTENANCE)

- Déroulement du contrôle
- Stratégie de contrôle (départ, recouche, vip, systématique, aléatoire)
- Présentation de linge de lit et de salle de bain
- Mise en scène de la chambre
- Les nettoyages périodiques

• STANDARDS ET NORMES

- Gérer les urgences avec la réception
- Respecter l'intimité du client
- L'importance des objets oubliés
- Notion de qualité
- Se mettre à la place du client
- L'expérience sensorielle



PRÉ-REQUIS

- Maîtriser à l'oral et à l'écrit le français

PROFIL CONCERNÉ

- Cette formation s'adresse à tout(e)s les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s

LA DURÉE

La formation dure 14h
soit 2 jours.

Le nombre de participants est limité
à 4 minimum par session.



FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation
- Délivrance d'une attestation de fin de formation.

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponible sur demande. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches.

**POUR VOUS INSCRIRE,
NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN
D'INSCRIPTION QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE
A NOUS ENVOYER PAR COURRIEL À
gregory.guerot@cemstbarth.com**