

Hôtellerie : la fonction de gouvernante d'étage

DURÉE

Programme à titre indicatif -
à adapter selon vos besoins

TARIF

sur demande



INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Gouvernantes d'étage

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Connaissance des activités de nettoyage en milieu hôtelier

VALIDATION :

Une validation des acquis est réalisée à l'issue de la formation. A la fin de la formation, une attestation de stage est remise à chaque participant

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Organiser et planifier le fonctionnement général du service des étages
Respecter et faire respecter les critères d'accueil client

LE PROGRAMME

Identifier le rôle de la gouvernante d'étage

Les principales missions
L'organisation du travail
L'organisation du contrôle de la prestation : fréquence, hiérarchie des contrôles

Intégrer les étapes de l'entretien d'une chambre

Les 5 étapes clés
Les notions d'hygiène de base en hôtellerie
Les techniques de réfection des lits
La mise en place des produits d'accueil
L'auto-contrôle

Réaliser le contrôle des chambres

L'organisation et la réalisation des contrôles
La gestion des non-conformités

Appliquer les notions d'accueil et de service en hôtellerie

La procédure d'accueil des clients
Les différentes phases de l'accueil
Le service de turndown

PUBLIC

Gouvernantes d'étage

DURÉE

Programme à titre indicatif - à adapter selon vos besoins

COMPÉTENCES VISÉES

Préparer le travail des femmes de chambre
Remplir son rôle de responsable d'étage

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés, démonstrations, mises en situations professionnelles et essais

Animateur

Formateur spécialisé en hôtellerie

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Programme - version 31 janvier 2023

[Téléchargez le catalogue complet](#)

Code de formation **OG111**