

# Hôtellerie : la fonction de gouvernante d'étage

DURÉE	TARIF
Programme à titre indicatif - à adapter selon vos besoins	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**