

Cycle hôtellerie - Gouvernante, maîtrise

DURÉE

3 jours

TARIF

960€ HT/ personne en inter-entreprises



INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Toute personne souhaitant travailler ou travaillant d'ores et déjà dans l'hôtellerie en tant que gouvernante, chef de site(s), inspecteur...

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Avoir une expérience dans l'activité hôtelière

VALIDATION :

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

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Connaître le rôle et les missions de la femme de chambre
 Réaliser les techniques utilisées en respectant les règles d'hygiène et de sécurité

LE PROGRAMME

Connaître le secteur de l'hôtellerie

L'hôtellerie en France, les différentes formes d'exploitation, les différentes catégories d'hôtels
 Les attentes de l'hôtelier
 Les différents services de l'hôtel et leurs rôles
 Le vocabulaire professionnel

Réaliser l'entretien des chambres et les sanitaires

Les produits et matériels
 Les différentes opérations d'entretien
 Les chambres en recouche et à blanc
 La confection d'un lit d'hôtel
 Les produits d'accueil
 La vérification des équipements
 Le linge (comptage, vérification)
 Le traitement des cas particuliers

Respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Définir le protocole d'intervention

Expliquer et faire appliquer les procédures

Développer l'autocontrôle

Identifier les attitudes et comportements à développer

Le rôle et la responsabilité pour le confort et l'écoute du client

La tenue vestimentaire et la présentation

L'hygiène personnelle

La gestion des remarques et des critiques

Le comportement professionnel : les relations avec les clients, la hiérarchie

Contrôler et évaluer le travail suivant le cahier des charges

PUBLIC

Toute personne souhaitant travailler ou travaillant d'ores et déjà dans l'hôtellerie en tant que gouvernante, chef de site(s), inspecteur...

DURÉE

3 jours en présentiel en salle

COMPÉTENCES VISÉES

Maîtriser les techniques d'entretien d'une chambre

Adopter les attitudes de service adéquates

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques à travers des exercices, démonstrations, jeux de rôles et mises en pratiques

Animateur

Intervenant spécialisé en hôtellerie

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Programme - version 31 janvier 2023

[Téléchargez le catalogue complet](#)

Code de formation CY326