



FORMATION INTRA-ENTREPRISE

GOVERNANTES : L'EXCELLENCE OPERATIONNELLE, LE MANAGEMENT ET LA RELATION CLIENT

Directrice	Marie Péresse Gimbert	Téléphone	06 63 46 45 13
	EQUILIBRES & MEDIATIONS	Adresse de	marie.peresse@equilibres-
Bureau	61 avenue de	messagerie	mediations.fr
	Richelieu 86 100		gimbertmarie@gmail.com
	CHATELLERAULT		

PUBLIC VISE:

Gouvernantes
1^{ère} Femme de chambre
Valets / stewards

PRE-REQUIS : Travailler dans l'hôtellerie au sein du département Etages / Hébergement

OBJECTIFS :

- Renforcer les compétences en organisation et gestion ;
- Développer les compétences managériales des gouvernantes ;
- Améliorer la gestion des équipes et des ressources humaines pour garantir la qualité du service ;
- Perfectionner les techniques d'entretien, de propreté et de gestion des espaces ;
- Renforcer la relation client et la personnalisation des services ;
- Améliorer les taux de satisfaction clients.

DUREE ET LIEU : Deux journées sur des dates à définir. Lieu : La Villa Richelieu, à Châtellerault, en présentiel

NOMBRE DE STAGIAIRES MAXIMUM : 6

MODALITES ET DELAIS D'ACCES : Dans le mois qui suit votre demande, en fonction des contraintes. Pas d'inscriptions individuelles.

Siège social : 99 Bd. De la Reine - 78 000 VERSAILLES
Etablissement : 61 avenue de Richelieu - 86 100 CHATELLERAULT
N° ENREGISTREMENT ACTIVITE : 11788467578

INDICATEURS DE RESULTATS : Evaluation des stagiaires en amont et en aval de la formation, tests de connaissances en fin de chaque module (QCM, Exercices pratiques)

FORMAT : En intra entreprise

DATES ET HORAIRES : Formation proposée à titre d'exemple, à définir en fonction de votre demande

TARIFS : A partir de 160 €/ heure

INTERVENANT€ : Tous nos intervenants sont qualifiés techniquement par leur expérience, leur formation et leur compétences pédagogiques. Un profil précis vous sera proposé pour accord en fonction des disponibilités de l'intervenant aux dates souhaitées.

METHODES MOBILISEES, MOYENS PEDAGOGIQUES

- ✓ Exposés théoriques sous formes courtes en alternance avec des cas réels
- ✓ Echanges
- ✓ Jeux à réaliser
- ✓ Apports d'expériences des participants
- ✓ Mises en situation.
- ✓ Mise à disposition d'un plateau technique composés de 12 chambres aux normes 4****.

PROGRAMME DETAILLE

Planning du cours :

JOUR 1 : MANAGEMENT ET ORGANISATION (7H00)

9h00 : Café d'accueil et présentation des participants, tour de table ;

9h15 – 12h45 : Rôle et responsabilité de la gouvernante

- Identification des responsabilités et des attentes de la gouvernante au sein de l'entreprise ;
- Les relations avec les autres départements de l'établissement dans un contexte de sous-traitance ;
- Développement de la gestion d'équipe, leadership et communication

13h45 - 17h15 : Acquérir les compétences en gestion de planning et organisation des tâches

- Amélioration de la gestion de plannings d'entretien, chambres, espaces communs ;
- Suivi de qualité, audits internes et contrôle des opérations ;
- Gestion des priorités en fonction des besoins et traitements des urgences ;

JOUR 2 : MAITRISER LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN, SECURITE ET RELATION CLIENTS (7h00)

9H00/ Café d'accueil

9h15 – 12h45 : Maîtriser les techniques professionnelles pour garantir la qualité de service

- Utilisation optimale des produits au regard des exigences environnementales ;
- Méthodes de nettoyage adaptées à l'évolution des surfaces et des matériaux : matériaux durables (cuir végétal, plastique recyclé, terrazzo, bois, etc) solutions innovantes ;
- Optimiser la gestion des stocks et le respect du budget ;

13h45 – 17h15 : Relations clients et gestion des situations délicates

- Techniques de communication verbales et non-verbales ;
- Gestion des attentes clients et accueil personnalisé ;
- Anticipation des besoins et gestion des réclamations ;
- Maintien de la confidentialité et respect des normes de service.

PEDAGOGIE ET EVALUATION

Moyens techniques

- Vidéo
- Jeux sur support papier
- Fiches, jetons, dés
- Paperboard
- Post-it
- Logiciels de gestion
- Check-lists qualité
- Manuels d'entretien

Evaluation

- ✓ Test de positionnement en amont
- ✓ Evaluation des acquis à travers des quizz et de exercices
- ✓ Evaluation à chaud : questionnaire durant la dernière heure de formation
- ✓ Evaluation à froid : questionnaire par mail un mois après la formation
- ✓ Attestation de participation à la formation
- ✓ **Evaluation de la performance** : Evaluation des résultats sur le terrain (qualité de service, satisfaction des clients, amélioration des processus internes). Nous pouvons vous accompagner sur ces aspects selon une planification à établir ensemble.

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Equilibres & Médiations facilite la qualité des relations humaines et l'amélioration du vivre ensemble dans les entreprises et les organisations.

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir besoin d'être accompagnées de manière spécifique ou de bénéficier d'une aide adaptée.

Afin de nous assurer que des moyens adaptés sont mis en œuvre pour nos interventions en fonction des besoins spécifiques liés à la situation de handicap, nous sommes à la disposition de chacun par courriel marie.peresse@equilibres-mediations.com ou par téléphone : **06 42 84 58 34**.