

Contrôle et auto-contrôle d'une chambre

Possibilité d'intervenir dans vos locaux

2 jours, soit 14 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



Mme Julie
MERCK

Consultante en Hôtellerie
Gouvernante Générale

Objectifs pédagogiques

- Contrôler correctement et rapidement une chambre.
- Améliorer la qualité du service et la propreté des chambres.
- Connaître les standards de nettoyage.



Contenus de la formation

Maîtriser le rôle de la gouvernante dans l'entreprise

- Comprendre les fonctions de la gouvernante dans l'entreprise
- Identifier son rôle de chef de service et ses responsabilités administratives
- Développer les relations avec les clients et les différents services

Organiser et coordonner le service

- Coordonner et distribuer les tâches et produits d'accueil
- Répartir les chambres : à blanc, recouche, VIP et cas particuliers
- Gérer les plannings et les effectifs
- Assurer la sécurité, l'hygiène et le contrôle de l'état des chambres

Gérer le matériel et les stocks

- Choisir, gérer et utiliser la lingerie, les produits d'accueil et d'entretien
- Gérer les fleurs, corbeilles et autres éléments décoratifs
- Organiser l'inventaire et le suivi des stocks

Optimiser les relations inter-services et client

- Communiquer efficacement avec le personnel, la réception, le restaurant et le room service
- Accueillir et prendre en charge le client : sourire, comportement, présentation du personnel
- Répondre aux attentes des différents types de clients : VIP, habitués, tardifs, séminaires, groupes, clients difficiles

Bilan de la formation

- Discussion avec les participants sur les acquis de formation
- Remise d'un certificat de formation en fin de session

Contrôle et auto- contrôle d'une chambre

Modalités d'accès

Personnel des étages
Aucun prérequis.

Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

Modalités d'inscription

Contact : fpc@cefppa.eu

En ligne sur cefppa.eu, en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO
espaceformation.akto.fr

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

Coût

850€, prix net

Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Cette formation est accessible aux
personnes en situation de handicap.

Méthodes pédagogiques

- Etudes de cas et travaux pratiques sur une exploitation hôtelière.
- Jeux de rôles et simulations pratiques pour aborder l'organisation et la gestion optimale de sa fonction.
- Remise d'un livret pédagogique.
- Formation en présentiel.

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

Taux de satisfaction

- 122 formations réalisées en 2025
- 772 stagiaires
- 4,6 / 5 de satisfaction globale

