

**Lundi 4 et mardi 5 novembre 2024**

2 jours, soit 14 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



Mme Julie  
**MERCK**

Consultante en Hôtellerie  
Gouvernante Générale



## Contenus de la formation

### Fonction de la gouvernante dans l'entreprise

- Son rôle de Chef de service
- Son rôle administratif
- Relations avec les clients et inter-services

### Organisation du service

- Coordination et distribution des tâches et des produits d'accueil
- Répartition des chambres : à blanc, recouche, VIP et cas particuliers
- Contrôle de l'état des chambres
- Sécurité et Hygiène

### Gestion du service

- Choix, gestion et utilisation de la lingerie et des produits d'accueil
- Choix, gestion et utilisation des produits d'entretien, pressing
- Choix, gestion et utilisation des fleurs, corbeilles, etc.
- La gestion des stocks : l'inventaire
- Les plannings et les effectifs

### Relations inter-services et clients

- Relation et suivi : service du personnel, réception, restaurant, roomservice
- Accueil et prise en charge du client : sourire, comportement, présentation du personnel d'étages
- Prise en compte des attentes des différents types de clients : VIP, habitués, tardifs, séminaires, groupes, difficiles (satisfaction client).

### Bilan de la formation

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

## Objectifs pédagogiques

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



# 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](http://cefppa.eu), en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO  
[espaceformation.akto.fr](http://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

- 128 formations réalisées en 2023
- 625 stagiaires
- 4,6 / 5 de satisfaction globale

