

# ACCUEIL QUATRE ÉTOILES

## GOVERNANTE EN STRUCTURE HÔTELIÈRE



### OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Gérer son équipe et le service étage en respectant les obligations de son établissement.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES :

- Savoir gérer et animer son équipe
- Organiser et planifier le travail de son équipe
- Contrôler la qualité de la production du service des étages
- Fonction communication

### PRE-REQUIS :

Personnel déjà en poste

## PROGRAMMES DES MODULES A LA CARTE

### MODULE 1 : Savoir gérer et animer son équipe (3 jours)

- Recrutement du personnel des étages
- Accueil et intégration des nouveaux collaborateurs
- Formation du personnel
- Animation de son équipe
- Gérer les conflits entre le personnel

### MODULE 2 : Organiser et planifier le travail de son équipe (5 jours)

- Gestion des plannings en fonction de l'activité
- Organisation du travail dans le service étages
  - Coordonner le travail de son équipe
  - Gérer les effectifs
  - Inventorier les tâches quotidiennes, périodiques et les répartir
- Rédiger les documents administratifs (fiche de présence, de congés)
- Gestion du linge
  - Vérification de la qualité du linge
  - Vérification de la quantité de linge
  - Inventaire mensuel
  - Contrôle de la facturation
- Gestion du matériel
- Gestion des produits d'accueil et des consommables

### MODULE 3 : Contrôler la qualité de la production du service des étages (2 jours)

- Contrôle des chambres
- Contrôle des lieux publics et des locaux de services de l'hôtel
- Contrôler l'application des protocoles de nettoyage
- Traitement des plaintes clients
- Traitement des objets oubliés
- Traitement et suivi des problèmes techniques

#### ACCUEIL QUATRE ÉTOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées

# GOVERNANTE EN STRUCTURE HÔTELIÈRE



## MODULE 4 : Fonction communication (2 jours)

- Assurer le suivi du client tout le long de son séjour
- Répondre à ses demandes, réclamations
- Assurer les relations avec les fournisseurs
- Assurer les relations avec la hiérarchie
- Assurer les relations avec les autres services
- Assurer les réunions avec son personnel

## MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES

Technique : vidéo projecteur, ordinateur, livret stagiaire

Technique pédagogique : apport théorique, pédagogie active, mise en situation

## MODALITES D'EVALUATION

QCM en fin de formation sur les apports théoriques

Mise en situation de réalisation de chambres

Retour sur expérience 6 semaines plus tard lors d'une 1/2 journée

## MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF

Questionnaire de satisfaction

**DUREE** : 12 jours (84 h) pour la formation complète  
Possibilité de faire par module

**COUT** : Nous consulter

**FORMATRICE** : Céline SANCHEZ

**INSCRIPTIONS** : [contact@accueil-quatre-etoiles.fr](mailto:contact@accueil-quatre-etoiles.fr) ou 06.75.31.82.48

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées