

FORMATION

Organiser le service des étages

Objectifs :

- Optimiser votre organisation et fluidifier les procédures,
- Assurer un niveau de qualité de l'établissement selon ses standards et sa politique et maîtriser les contrôles,
- Anticiper les demandes clients, faciliter la clôture et la prise de fonction.

Pré requis : Avoir déjà évolué au sein du service des étages .
En amont de la formation, un questionnaire sera envoyé aux participants afin de déterminer leur expérience.

Public : Gouvernante en poste depuis moins d'un an, Assistant(e) Gouvernante ou lèr(e) femme/ Valet de chambre, femme et valet de chambre.

Durée : 3 jours, 21 heures

Dates : nous consulter
Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 72 heures

Délai d'accès à la formation : planning établi selon les disponibilités du formateur et des apprenants.

Moyens pédagogiques et techniques :

Exposés théoriques et étude de cas concrets, échanges entre pairs,
Mise en situation dans les étages,
Mise à disposition de documents supports en fin de formation.

Encadrement (formateur) :

Un formateur avec de solides compétences en management d'équipe et en hôtellerie.

Tarif :

Nous consulter



Jusqu'à 12 participants maximum

SIRET 94846214800016 - RCS Chambéry 948462148 - SARL au capital de 1000.00 €
Numéro de TVA Intracommunautaire FR96948462148
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730266873 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes
www.elazuli.fr



PROGRAMME

Organiser le service des étages

Contenu JOUR 1

Introduction : le métier de Gouvernante

Les missions de la gouvernante dans l'hôtellerie, le rôle auprès de son équipe et de sa hiérarchie

Les règles de sécurité avec les clients internes et externes

La relation avec la réception et les autres services

Organiser le service des étages

Organiser la journée, gérer les plannings et son équipe

Organiser le travail des femmes de chambre

Répartir les tâches auprès du personnel affecté aux chambres et aux communs

Transmettre des consignes générales et particulières

Ouverture et fermeture du service des étages

La check-list d'ouverture individuelle et collective

La vérification des chariots d'étages et de ménage

La fin du service

Check liste fermeture

Clôture et débriefing de la journée

Contenu JOUR 2

Maîtriser les procédures de contrôle et d'inspection

Comprendre et mettre en place "la marche en avant " en hygiène

Assurer un contrôle organisé du nettoyage des chambres et des sanitaires

Gérer le linge propre et sale

Organiser les offices et la lingerie

Aborder les notions de développement durable

Appréhender les autres missions de la gouvernante

Gérer les objets trouvés et perdus : obligation et procédure

Gérer les interventions et demandes de réparation : installations électriques et sanitaire

Traiter les réclamations clients ou la gestion des insatisfactions

Assurer une gestion des stocks efficace et organisée



SIRET 94846214800016 - RCS Chambéry 948462148 - SARL au capital de 1000.00 €

Numéro de TVA Intracommunautaire FR96948462148

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730266873 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes
www.elazuli.fr

MAJ 07/23



PROGRAMME

Organiser le service des étages

Contenu JOUR 3

Recruter, animer et former ses équipes

Recruter son équipe, définition des critères de sélection

Mener l'entretien d'embauche

Accueillir un nouveau collaborateur

Comprendre l'importance de l'intégration et de la formation

Gérer efficacement le service des étages

Organiser ses offices

Maîtriser ses stocks et ses commandes

Organiser ses inventaires

Comprendre les ratios clés de l'activité de l'établissement pour mieux gérer

Optimiser la gestion du linge et du matériel.

L'évaluation finale portera sur un questionnaire.

Remise d'une attestation de formation.

Elazuli s'inscrit dans une politique d'égalité des chances afin de permettre à tous nos apprenants d'accéder à nos différentes formations et de développer leur potentiel.

Tous les apprenants en situation de handicap temporaire ou permanent ou souffrant d'un trouble de santé invalidant sont accompagnés tout au long de leur formation.



Contact et information :
contact@elazuli.fr – 06 76 72 43 35

SIRET 94846214800016 - RCS Chambéry 948462148 - SARL au capital de 1000.00 €
Numéro de TVA Intracommunautaire FR96948462148
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730266873 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes
www.elazuli.fr

MAJ 07/23

