

LES PREREQUIS

- Bac obtenu ou niveau IV
- Niveau d'anglais souhaité (A2 minimum, objectif : B1 indépendant)
- Savoir rédiger en français manuscrit
- Connaissances en bureautique appréciées (Word, Excel)
- Le travail les week-ends et jours fériés fait partie des exigences du métier.

PROGRAMME DE FORMATION – Gouvernant en Hôtellerie

Technologie Hôtelière

L'environnement économique
Les caractéristique du produit
Le matériel et les produits d'entretien
Sciences appliquées à l'environnement professionnel
Produits d'entretien
L'organisation du service

Technologie Hôtelière appliquée – pratique professionnelle

Contrôler la qualité de la production et l'efficacité du personnel des étages d'un établissement hôtelier
Veiller au confort et à la sécurité de la clientèle d'un établissement hôtelier, y compris en anglais
Organiser le travail des équipes intervenant au service des étages et assurer le service envers la clientèle, y compris en anglais
Traiter et assurer le suivi des demandes des clients propres au service
Renseigner les rubriques du dossier client de tout élément relatif au séjour du client et transmission aux personnels concernés
Connaissance du produit
Technique et contrôle qualité
Veiller au confort et à la sécurité du client
Former une équipe
Assurer l'ouverture du service
Assurer le suivi des demandes clients
Prise en compte des demandes clients, enregistrement et transmission

INFO +

Durée

889 heures

Public

Salarié, Demandeur d'Emploi, Employé d'étage ou toute personne souhaitant travailler en tant que gouvernante.

Information et inscription

01 34 02 31 43

www.lenaconseil.com

formation@lenaconseil.com

Coût

Sur devis

Financement

Prise en charge possible

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative

Moyens matériels mis à disposition : Salle de formation équipée de PC, Tablettes numériques, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board

Intervenants : formateurs experts

Méthodes d'évaluation : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Attestation de présence en fin de formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap - parking PMR

Léna Conseil

Immeuble Ordinal • 12 Rue des Chauffours • 95000 Cergy • 01 34 02 31 43 • formation@lenaconseil.com • www.lenaconseil.com

SAS au capital de 10 000€ • RCS Pontoise B 501 033 203 • Code Naf 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 95 05719 95 auprès du Préfet de Région Ile de France, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Mise à jour : 31/03/2022

PROGRAMME DE FORMATION – Gouvernant en Hôtellerie (Suite)

Prévention des risques liés à l'activité physique

- Appréhender les risques liés à un travail physique
- Analyser et maîtriser les règles de sécurité physique de d'économie d'efforts
- Mise en situation réelle d'application
- Être en mesure d'analyser une situation à risque et de former le personnel

Training sous logiciel hôtelier

- Maîtrise des fonctions Housekeeping et du progiciel hôtelier
- Vérifier la passation des consignes et de l'information
- Classer les informations par ordre de priorité
- Identifier l'état de l'hôtel
- Assurer la coordination avec les autres services
- Analyser les informations dans le but de prévoir l'organisation du travail et les moyens à mettre en œuvre.
- Editer les rapports
- Connaitre et/ou utiliser les différentes rubriques du logiciel
- Utiliser les fichiers data (Word, Excel) lié au service housekeeping
- Analyser les informations consultables sur le dossier client, dans le but de prévoir l'organisation et les moyens à mettre en œuvre.
- Maîtriser les procédures de renvoi de garde d'objet, d'objets oubliés ou perdus.
- Mettre à jour le dossier client dans une démarche de fidélisation.

Management

- Technique de communication
- Animer une équipe et contrôler son travail au service des étages
- Segmentation et besoin des clients
- Gestion du temps et du stress
- Le délit d'ingérence

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative
- Moyens matériels mis à disposition : Salle de formation équipée de PC, Tablettes numériques, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board
- Intervenants : formateurs experts
- Méthodes d'évaluation : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Attestation de présence en fin de formation.
- Accessibilité aux personnes en situation de handicap - parking PMR

INFO +

Durée

889 heures

Public

Salarié, Demandeur d'Emploi, Employé d'étage ou toute personne souhaitant travailler en tant que gouvernante.

Information et inscription

01 34 02 31 43

www.lenaconseil.com

formation@lenaconseil.com

Coût

Sur devis

Financement

Prise en charge possible

PROGRAMME DE FORMATION – Gouvernant en Hôtellerie (Suite)

Gestion et droit

- Principes de base de la comptabilité
- Gestion des approvisionnements et des stocks
- Tenir la gestion courante des stocks de linge, produits, fournitures et procéder aux inventaires du service
- Gestion de la productivité
- Calcul de ratios
- Analyse des écarts
- La fiche de paie
- Législation du travail
- Droit civil

Anglais

- Accueillir, prendre en charge et assurer le bien-être des clients
- Apporter une réponse aux demandes non satisfaites des clients

Bureautique

- Les éléments constitutifs d'un poste informatique
- Présentation de pack office : Word, Excel, Publisher, Powerpoint
- Les fonctions Windows.
- Les raccourcis Windows.
- L'organisation du disque dur : répertoires, sous répertoires
- Apprentissage du traitement de texte sous "Word".
- Internet, un outil de travail : outil de recherche documentaire.
- Outil de travail : réservation hôtelière.

INFO +

Durée

889 heures

Public

Salarié, Demandeur d'Emploi, Employé d'étage ou toute personne souhaitant travailler en tant que gouvernante.

Information et inscription

01 34 02 31 43

www.lenaconseil.com

formation@lenaconseil.com

Coût

Sur devis

Financement

Prise en charge possible

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative

Moyens matériels mis à disposition : Salle de formation équipée de PC, Tablettes numériques, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board

Intervenants : formateurs experts

Méthodes d'évaluation : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Attestation de présence en fin de formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap - parking PMR

Léna Conseil

Immeuble Ordinal • 12 Rue des Chauffours • 95000 Cergy • 01 34 02 31 43 • formation@lenaconseil.com • www.lenaconseil.com

SAS au capital de 10 000€ • RCS Pontoise B 501 033 203 • Code Naf 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 95 05719 95 auprès du Préfet de Région Ile de France, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Mise à jour : 31/03/2022

PROGRAMME DE FORMATION – Gouvernant en Hôtellerie (Suite)

Bureautique

- Mises en forme de notes de service et/ou mémo (en français et anglais).
- Présentation de Publisher et préparation d'une note d'information sous Publisher.
- Présentation d'Excel et de ses fonctionnalités.
- La cellule : fonction "texte"
- La cellule fonction "calcul"
- Les formules de bases : addition, soustraction, multiplication, etc...
- Les fonctions de liaisons sous Excel.
- Réalisation et mise en forme de fiches de stock : entrées, sorties et cumuls (sur les 3 méthodes).
- Réalisation de module « Gestion de la productivité » et planning.
- Réalisation et mise en forme de fiches de paie : charges salariales, charges patronales, coût du travail.
- Rédaction, saisie et mise en page du rapport d'activité professionnel (mémoire) : Dossier de Synthèse de Pratique Professionnel (DSPP).

Communication non verbale – Amélioration de l'image professionnelle

- La tenue et les comportements professionnels
- Les soins corporels
- Le langage visuel
- Pratique et technique
- Tenue

Stage – 280 heures

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative
- Moyens matériels mis à disposition : Salle de formation équipée de PC, Tablettes numériques, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board
- Intervenants : formateurs experts
- Méthodes d'évaluation : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Attestation de présence en fin de formation.
- Accessibilité aux personnes en situation de handicap - parking PMR

INFO +

Durée

889 heures

Public

Toute personne concernées par les métiers de l'architecture, de l'immobilier, de l'aménagement, de l'agencement, des TPE et PME œuvrant pour le bâtiment.

Information et inscription

01 34 02 31 43

www.lenaconseil.com

formation@lenaconseil.com

Coût

Sur devis

Financement

Prise en charge possible

Léna Conseil

Immeuble Ordinal • 12 Rue des Chauffours • 95000 Cergy • 01 34 02 31 43 • formation@lenaconseil.com • www.lenaconseil.com

SAS au capital de 10 000€ • RCS Pontoise B 501 033 203 • Code Naf 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 95 05719 95 auprès du Préfet de Région Ile de France, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Mise à jour : 31/03/2022