

FORMATIONS HCR

Proximité et disponibilité
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ contact@essentielformation.com

Vous souhaitez promouvoir votre première femme de chambre ? perfectionner les compétences de votre gouvernante ? Cette formation est faite pour vous !

20 ANS
2002
2022
ESSENTIEL FORMATION

- **Depuis 2002**

Spécialiste à 100% de la formation dans les métiers HCR

- Plus de 2900 clients actuels
+ de 6600 participants
+ de 46200 heures de formations

★★★★★ En 2021
98 % de satisfaction

- **Et en bonus,**

Gagnez du temps
Confiez-nous l'administratif !

MAITRISER LES BASES FONDAMENTALES DU METIER DE GOUVERNANTE

2 jours, soit 14 heures

Toujours proche de vous OU chez vous !

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



Public

Salariés et dirigeants des entreprises du secteur Hôtels, Café et Restaurant.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à tous. Si vous êtes en situation de handicap ou dans une situation nécessitant une adaptation, consultez nous.



Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain, en parfaite adéquation avec votre réalité professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : www.essentielformation.com/programmes-HCR

“

Comment avons-nous pu nous passer de ces connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !

”





NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- Définir la Mission et les Responsabilités de la Gouvernante
- Définir les relations avec les autres services et les moyens mis en œuvre
- Organiser le service / Ouverture du service / Répartition des chambres
- Préviation du personnel et plannings, Contrôle et inspection
- Relations avec la réception : mise en place de procédure pour faciliter les échanges
- Création de procédures objet trouvé, client VIP ouverture, remise des passes/objet en garde

- Métrologie nettoyage chambre à blanc, en recouche, délogement
- Fiche auto contrôle chambre
- Création de fiches de poste des employés du service étages
- Recrutement : définir ensemble les points importants lors d'un entretien pour une embauche
- Comment intégrer un nouvel employé, comment le former ?
- Comment assurer les attitudes et l'apparence du personnel conforme à la culture hôtelière ou au règlement interne de chaque établissement.
- Gestion des équipes : fréquence et déroulement des réunions de service, conflits entre les équipes : comment les gérer ?
- Comment motiver ses équipes ?
- Assurer l'hygiène et l'utilisation des produits entretien
- Préparation des commandes / stocks / Inventaire fin de mois
- Gestion du linge, interne ou externe





PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

1^{er} Jour

Définitions, Missions et Responsabilités – 7h00

- Le rôle de la gouvernante
- Qualités et Compétences
- Fiche de poste de la gouvernante
- Relation avec les autres services
- Management des équipes et organisation des services
- Fiche de poste des différents employés
- Procédures de travail
- Recrutement du personnel
- Réunion de service
- Relation avec les fournisseurs

2^{ème} Jour

Hygiène et Sécurité en hébergement – 5h00

- Hygiène et Sécurité des biens et personnes
- Hygiène en hébergement, méthodologie
- Rappel des gestes barrière face à la COVID 19
- Entretien outils et méthodes de nettoyage
- Produits et matériel d'entretien
- Le Cercle de Sinner
- Procédure de nettoyage en blanc, en recouche
- Procédure de contrôle et inspection de chambre, des lieux publics
- Trucs et Astuces de nettoyage

Gestion et évaluation de l'activité hébergement – 2h00

- Gestion des effectifs
- Gestions des stocks et inventaires
- Les outils de mesure de l'activité hébergement





MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  orlanemercher@essentielformation.com



MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

« Toujours proche de vous OU chez vous ! »



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Pensez à l'environnement. N'imprimez ce programme que si vous en avez vraiment besoin.



SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



ORGANISATIONS ET TARIFS

Horaires de formation : 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

Formation en INTER (regroupant différentes entreprises)
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

Formation en INTRA (Chez vous, rien que pour votre équipe)
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

Vous souhaitez un financement ?
Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

Proximité et disponibilité.
Notre équipe intervient partout en France.

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

 03 21 01 36 12

 contact@essentielformation.com

www.essentielformation.com

