

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

GOVERNANT

LE MÉTIER DE GOUVERNANT :

Prendre en charge la gestion du service d'étage en coordonnant, contrôlant et planifiant l'activité du personnel d'étage.

Gérer les matériels, stocks, et fournitures, et garantir la maintenance des installations.

Animer et encadrer les équipes.

Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour

SES MISSIONS :

- Management et animation des équipes
- Contrôle de la propreté du linge et des locaux, de la bonne utilisation du Matériel et du respect des procédures, notamment d'hygiène et sécurité
- Communication avec ses équipes, avec les clients, avec les autres services de l'hôtel, et les fournisseurs
- Gestion du matériel et des fournitures dans le respect du budget alloué

OPPORTUNITÉS D'ÉVOLUTION :

Un gouvernant peut évoluer vers les fonctions de premier gouvernant, assistant gouvernant général. Après quelques années d'expérience, il peut même accéder à un poste de directeur de l'hébergement.

BLOCS DE COMPÉTENCES DE LA CERTIFICATION :

- Bloc 1 : Organiser et contrôler le service d'étage de l'établissement hôtelier
- Bloc 2 : Contribuer à la qualité des prestations et à la gestion de l'établissement
- Bloc 3 : Manager et animer l'équipe d'étage de l'établissement hôtelier

PROGRAMME

1- DÉCOUVRIR L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL EN HCR

- IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉTABLISSEMENTS
- APPRENDRE LE VOCABULAIRE PROFESSIONNEL
- APPRÉHENDER L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET MAINTENIR UNE TENUE PROFESSIONNELLE

2- ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION

- LA RELATION ET LA COMMUNICATION CLIENT
- COMPRENDRE LES CODES CULTURELS DES CLIENTS
- COMMUNICATION ET INTERCULTURALITÉ

3- TRAITER UNE RÉCLAMATION CLIENT, RECUEILLIR ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS CONCERNANT LES CLIENTS

- GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS
- GESTION DU STRESS



INFOS PRATIQUES :

Type de Formation

Formation Alternance

Durée :

6 mois environ

Public ciblé :

Cette formation s'adresse à tous les futurs gouvernants d'étage, ou les gouvernants en poste qui souhaitent acquérir de nouvelles compétences.

Prérequis :

Bonne compréhension écrite et orale de la langue française

Age :

A partir de 18 ans

Tarif et dispositif de prise en charge :

Prendre contact avec l'un de nos conseillers.

Délai d'accès :

Inscriptions possibles jusqu'au jour de la rentrée.

Conditions d'admission :

Test et entretien de recrutement

4- APPROVISIONNER ET PARTICIPER À L'ACHAT

- GESTION DANS L'HÔTELLERIE : GÉRER LES STOCKS ET LES BUDGETS
- LES BASES DE LA BUREAUTIQUE

5- ORGANISER ET SUPERVISER L'ÉQUIPE

- ORCHESTRER LE SERVICE DES ÉTAGES
- FONCTION MANAGER : QU'EST-CE QUE MANAGER ?

6- UTILISER UNE LANGUE ÉTRANGÈRE DANS LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES NIVEAU A2

- FORFAIT DE 6 MOIS : LEÇONS INTERACTIVES, E-LEARNING, ENCOUNTER, CONVERSATION CLASSES, SOCIAL CLUBS
- GESTION DU STRESS

7- CONTRIBUER À GÉRER L'EXPLOITATION D'UN ÉTABLISSEMENT

- COMMENT RECRUTER / MOTIVER ET FIDÉLISER SES SALARIÉS
- COMPTABILITÉ ET GESTION

8- ACCOMPAGNEMENT PERSONNEL ET PRÉPARATION À L'INSERTION PROFESSIONNELLE

- DÉVELOPPER SON POTENTIEL PERSONNEL :
 - Communiquer efficacement
 - Gérer les émotions
- PRÉPARER SON INSERTION PROFESSIONNELLE :
 - Rédiger un cv et une lettre de motivation
 - Se préparer à un entretien d'embauche
- PLANIFIER SA CARRIÈRE :
 - Construire son projet professionnel
 - Élaborer des stratégies de recherche d'emploi

INFOS PRATIQUES :

Méthode pédagogique :

Mise en situation professionnelle
Cours magistraux et théoriques
Études de cas
Apprentissage pratique
Exercices d'évaluations de connaissances

Modalités d'évaluation :

Test de positionnement
Suivi par le tuteur entreprise et le formateur référent
Évaluations finales (questionnaire écrit et mise en situation) + niveau d'anglais A2 requis en fin de formation

Certification :

Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)
« Gouvernant d'hôtel »
Validé par la CPNE/HCR CERTIDEV
Code RNCP 39226 *
(date de certification : 27/06/2024 / date de fin de validité : 27/06/2029)

Contact :

0806700701 Service & appel gratuits

contact@umihformation.fr

* Chaque bloc de compétences de la certification est évalué de manière autonome et la certification est réputée acquise dès lors que le candidat a validé les deux blocs de la certification.

Notre référente handicap est à votre écoute pour toutes questions relatives à l'accessibilité de nos formations : Carine CANTON - carine.canton@umihformation.fr

Date de dernière mise à jour le 20.02.2025