

# CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

## GOUVERNANT



### LE MÉTIER DE GOUVERNANT(E) :

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

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

### BLOCS DE COMPETENCES 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

### INFOS PRATIQUES :

#### Type de Formation

Formation Alternance

#### Public ciblé :

Cette formation s'adresse à tous les futurs gouvernants ou gouvernants en place qui souhaitent acquérir de nouvelles compétences.

**Durée :** 6 mois

#### Niveau scolaire

**demandé :** Niveau BAC Général/Professionnel/Technologique à BAC +2

**Age :** Jeunes de 18 à 25 ans. Demandeurs d'emploi de 26 ans et plus.

#### Tarif et dispositif de prise en charge :

Prendre contact avec l'un de nos conseillers.

## PROGRAMME

### 1- ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION – 35 HEURES

- LUXE ET PROFESSIONNALISME DEVIENT : LA RELATION ET LA COMMUNICATION CLIENT - 2 JOURS / 14 HEURES
- COMPRENDRE LES CODES CULTURELS DES CLIENTS - 2 JOURS / 14 HEURES
- COMMUNICATION ET INTERCULTURALITÉ - 1 JOUR / 7 HEURES

### 2- TRAITER UNE RÉCLAMATION CLIENT, RECUEILLIR ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS CONCERNANT LES CLIENTS – 21 HEURES

- GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS - 2 JOURS / 14 HEURES
- GESTION DU STRESS - 1 JOUR / 7 HEURES

### 3- APPROVISIONNER ET PARTICIPER À L'ACHAT DE MARCHANDISES OU DE PRODUITS – 49 HEURES

- GESTION DANS L'HÔTELLERIE, GÉRER LES STOCKS ET LE BUDGET - 3 JOURS / 21 HEURES
- LES BASES DE LA BUREAUTIQUE - 4 JOURS / 28 HEURES

### 4- ORGANISER ET SUPERVISER L'ÉQUIPE – 28 HEURES

- GOUVERNANTS, ORCHESTRER LE SERVICE DES ÉTAGES - 2 JOURS / 14 HEURES
- FONCTION MANAGER : QU'EST-CE QUE MANAGER ? - 2 JOURS / 14 HEURES

**5- UTILISER UNE LANGUE ÉTRANGÈRE DANS LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES HRLT  
NIVEAU A2 – 30 HEURES**

- FORFAIT DE 6 MOIS : LEÇONS INTERACTIVES, E LEARNING, ENCOUNTER, CONVERSATION CLASSES, SOCIAL CLUBS – **6 MOIS**

**6- CONTRIBUER À GÉRER L'EXPLOITATION D'UN ÉTABLISSEMENT – 35 HEURES**

- COMMENT RECRUTER ? MOTIVER ET FIDELISER SES SALARIÉS - **2 JOURS / 14 HEURES**
- COMPTABILITÉ ET GESTION - **3 JOURS / 21 HEURES**

**INFOS PRATIQUES :**

**Conditions**

**d'admission :** Test et entretien de recrutement

**Modalités**

**d'évaluation :**

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

**Méthode pédagogique :**

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

**Certification :** Certificat de Qualification Professionnelle « Gouvernant » validé par la Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) – CERTIDEV / Code RNCP : RNCP31328 (date de certification : 07/08/2018)

**Adresse :**

Umih Formation  
211 rue de l'université  
75007 Paris

**Contact :**

contact@umihformation.fr

**0806700701** Service & appel gratuits

Notre référent handicap est à votre écoute pour toutes questions relatives à l'accessibilité de nos formations :  
Carine CANTON - [carine.canton@umihformation.fr](mailto:carine.canton@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 trois blocs de la certification**

**Date de dernière mise à jour le 18/09/2024**