

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

GOUVERNANT

LE MÉTIER DE GOUVERNANT/E :

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

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

- 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 – 49 HEURES

- GESTION DANS L'HÔTELLERIE : GÉRER LES STOCKS ET LES BUDGETS - 3 JOURS / 21 HEURES
- LES BASES DE LA BUREAUTIQUE - 4 JOURS / 24 HEURES



INFOS PRATIQUES :

Type de Formation

Formation Alternance

Public ciblé :

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

Pré-requis :

Bonne compréhension écrite et orale de la langue française

Durée : 6 mois environ

Age : A partir de 18 ans

Tarif et dispositif de prise en charge :

Prendre contact avec l'un/e de nos conseillers/ères.

Délai d'accès :

Inscriptions possibles jusqu'au jour de la rentrée.

Conditions

d'admission :

Test et entretien de recrutement

4- ORGANISER ET SUPERVISER L'ÉQUIPE – 28 HEURES

- 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 NIVEAU A2– 30 HEURES

- FORFAIT DE 6 MOIS : LEÇONS INTERACTIVES, E-LEARNING, ENCOUTER, CONVERSATION CLASSES, SOCIAL CLUBS – 6 MOIS
- GESTION DU STRESS - 1 JOUR / 7 HEURES

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

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

*** Chaque bloc de compétences de la certification est évalué de manière autonome et la certification est réputée acquise dès lors que le/la candidat/e 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

INFOS PRATIQUES :**Méthode pédagogique :**

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

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 A2 requis en fin de formation

Certification :

Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)
« Gouvernant d'hôtel »
validé par la CPNE/HCR
CERTIDEV
Code RNCP : RNCP39226
(date de certification : 27/06/2024)*

Adresse :

Umih Formation
211 rue de l'université
75007 PARIS

Contact :

0806700701 Service & appel gratuits

contact@umihformation.fr

Date de dernière mise à jour le 29.10.24