

LA GOUVERNANTE : MANAGER EFFICACEMENT SON PERSONNEL D'ÉTAGE

Hébergement



OBJECTIFS DE LA FORMATION

La gouvernante a un rôle essentiel dans l'accompagnement de ses équipes. Cette formation lui permettra de développer ses capacités de management, de communication et d'accompagnement pour une montée en compétences de son équipe. Elle découvrira des outils de management d'équipe qui lui permettront de fixer des objectifs, organiser une réunion, pratiquer un briefing, etc.



COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître les missions et responsabilités de la gouvernante d'étage.
- Maîtriser les outils pour faciliter la communication.
- Avoir une bonne attitude dans les échanges pour éviter les tensions.
- Appliquer une méthode de formation efficace sur la durée.
- Savoir donner un objectif clair et réalisable.
- Appliquer le cadre légal lors d'un recrutement.



PÉDAGOGIE

► Méthodes

- La journée est interactive, le formateur crée les conditions où chacun peut s'exprimer et écouter.
- La formation propose, entre autres, les éléments suivants :
 - Échanges personnalisés avec le formateur;
 - Partage d'expériences;
 - Jeux de rôles et mises en situation;
- Apprentissage en ligne possible (sur demande).

► Documents

Support pédagogique reprenant les protocoles et l'ensemble des points examinés remis au participant à l'issue de la formation.



CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

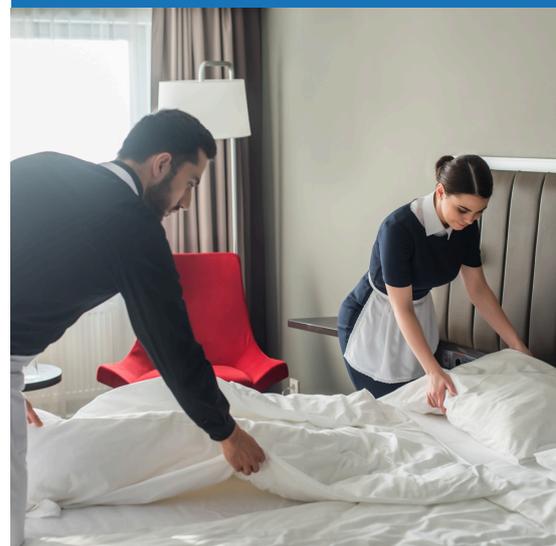
14h

8 personnes maximum

Formation Intra-entreprise
aux dates de votre choix

Formation inter-entreprises
près de chez vous

Merci de nous consulter
pour les tarifs intra et inter



Prérequis

Comprendre et parler la langue dans laquelle la formation est dispensée.

Personnel concerné

Toute personne en charge de superviser le personnel d'étage (comme les femmes/valets de chambre) dans un hôtel ou un établissement similaire.



PROGRAMME

► LE RÔLE DE MANAGER DANS LES ÉTAGES

- Ses missions et responsabilités.
- Sa zone d'intervention.

► LES MÉTHODES DE COMMUNICATION

- Evaluation de son niveau de communication par un test.
- Les outils qui facilitent la communication :
 - Le schéma de la communication
 - le cadre de référence
 - le questionnement
 - le feed-back.
- La gestion de la colère, l'agressivité et l'incivilité.

► LA MÉTHODE DE FORMATION AUX GESTES PROFESSIONNELS « TWI »

- La méthode « Training Within Industry ».

► SAVOIR DONNER DES OBJECTIFS POUR SON ÉQUIPE

- La méthode pour donner des objectifs motivants et réalisables.

► LA RÉUNION DE TRAVAIL : LE BRIEFING

- Sa définition.
- La préparation du briefing en amont.
- Le déroulement.

► LE RECRUTEMENT

- Le cadre légal du recrutement (délais, papiers d'identité, risques de discrimination).



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Condition d'évaluation

- Evaluation théorique et pratique pendant et à l'issue de la formation par les moyens suivants :
 - Mises en situation professionnelles évaluées et commentées par le formateur;
 - Questionnement oral par le formateur;
 - Test final à l'issue de la formation.

Validation

Attestation de fin de formation individuelle délivrée par CELESTRA



CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

Financement

Possibilité de prise en charge par les OPCO et le compte CPF.

Merci de nous consulter pour plus d'informations.

Inclusion et handicap

Si vous rencontrez des difficultés, merci de nous contacter.

Nos domaines de formation

- Hygiène - Sécurité - Prévention
- Efficacité professionnelle
- Compétences transverses (Leadership – Management...)
- Informatique et marketing
- Développement personnel
- Formations spécifiques métier

Nos spécificités

- Formation sur mesure possible
- Présence nationale
- Accompagnement à la constitution de vos dossiers de financement.

Nous contacter

01 84 74 01 50

contact@celestra-formation.fr

celestra-formation.fr