

# CONNAITRE LES BASES DU MÉTIER DE GOUVERNANTE

## Hébergement



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Maitriser les gestes, les postures et les techniques professionnelles. Optimiser l'organisation de son poste de travail pour gagner en efficacité et en autonomie.



### COMPÉTENCES VISÉES

- Adapter son comportement à ses interlocuteurs (clients, équipe...)
- Préparer son service à partir des documents de travail
- Réaliser le nettoyage d'une chambre, salle de bain, à blanc et en recouche dans le respect des standards de l'établissement
- Réaliser le nettoyage des parties communes
- Adopter les gestes et postures pour limiter la fatigue et les risques de TMS
- Respecter les règles d'hygiène
- Réaliser un auto-contrôle de son travail et l'analyser



### 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

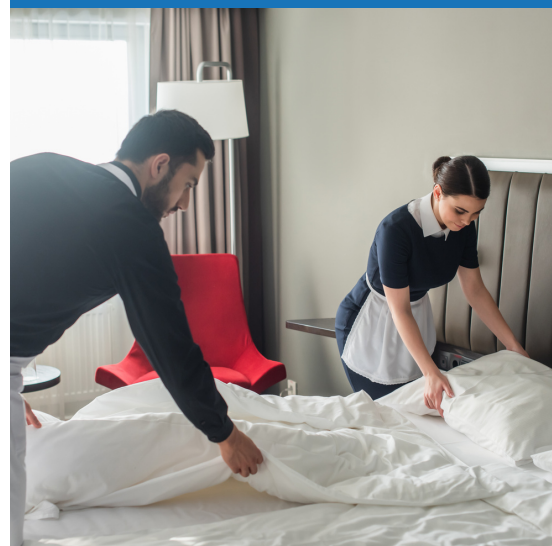
14h

12 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



#### Indicateur global - 2025

- Satisfaction des participants : 99,5%

#### Prérequis

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

#### Personnel concerné

Toute personne souhaitant acquérir les bases du métier de gouvernante dans le secteur de l'hôtellerie.



## PROGRAMME

### ► BASES DES TECHNIQUES D'ÉTAGES

- Organisation et préparation de son service
- Techniques opérationnelles de remise en état du produit chambre en utilisant les gestes et les postures qui assurent un maximum de sécurité physique et économie d'effort
- Technique d'habillage des couettes
- La méthode de l'autocontrôle

### ► UTILISATION DU VOCABULAIRE TECHNIQUE

- Initiation à l'utilisation du vocabulaire technique pour signaler un problème dans la chambre ou dans la salle de bain

### ► HYGIÈNE ET SÉCURITÉ : CHOISIR ET UTILISER RATIONNELLEMENT LES PRODUITS D'ENTRETIEN

- Connaissance des composants des produits
- Interprétation des étiquetages
- Choix des produits en fonction des surfaces à nettoyer
- Gestion des dosages
- Hygiène et prévention : les principes de base

### ► SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL

- Les situations de communication
- L'importance de l'accueil et de la notion de service
- La disponibilité
- La discrétion et la courtoisie
- La présentation et la tenue professionnelle



## 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](mailto:contact@celestra-formation.fr)  
[celestra-formation.fr](http://celestra-formation.fr)