



GOUVERNANTES

SAVOIR ÊTRE ET SAVOIR FAIRE

Public et Pré-requis : Cette formation s'adresse à tout(e)s les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s, hommes ou femmes. Compte tenu des emplois du temps et horaires de prise de fonction, le programme est bien sûr adapté aux disponibilités de chacun et aux besoins de l'entreprise.

UN RÔLE DE COORDINATEUR

SATISFAIRE LA CLIENTÈLE PAR UN SERVICE DE QUALITÉ

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Apprendre à organiser et planifier le fonctionnement général de son service.
- Encadrer et motiver son équipe en se positionnant en tant que chef de service.
- Etablir une coordination avec les services connexes de l'établissement.
- Savoir gérer son temps.
- Satisfaire son rôle de "maître (maîtresse) de maison".
- Respecter et faire respecter les critères d'accueil client.
- Définir et/ou respecter le budget de son service.
- Renseigner et exploiter les tableaux de bord de gestion.

2
JOURS

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

Management

- ▶ Bases du management

Gestion

- ▶ Achat, stockage, gestion et contrôle budgétaire

Organisation

- ▶ Etablir la fiche de fonction
- ▶ Planifier, organiser, optimiser

Respect des normes

- ▶ D'hygiène et de sécurité

Commercial

- ▶ Connaissance et respect des normes de l'enseigne ou des nouvelles normes
- ▶ Connaissance et compréhension de la clientèle
- ▶ Réussite de l'accueil du client

L'importance du détail

VALIDATION DE LA FORMATION :

Evaluation des acquis. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS:

Professionnels du management en hôtellerie.