

Gouvernante en hôtellerie : maîtrisez l’organisation et la qualité du service des étages

Lien : https://afrique-formation.com/formation/gouvernante-en-hotellerie-maitrisez-lorganisation-et-la-qualite-du-service-des-etages

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TOU09

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre le rôle et les missions de la gouvernante en hôtellerie
- ✔ Organiser efficacement le service des étages
- ✔ Encadrer et manager les équipes de nettoyage
- ✔ Garantir la qualité et la propreté des chambres
- ✔ Maîtriser la gestion du linge et des fournitures
- ✔ Coordonner les différents services de l’hôtel
- ✔ Optimiser les plannings et les ressources humaines
- ✔ Appliquer les normes d’hygiène et de sécurité
- ✔ Gérer les réclamations clients efficacement
- ✔ Améliorer la performance globale du service des étages

👥 POUR QUI ?

- ✔ Gouvernantes d’étage
- ✔ Assistantes gouvernantes
- ✔ Femmes et valets de chambre expérimentés
- ✔ Chefs d’équipe housekeeping
- ✔ Responsables hébergement
- ✔ Managers en hôtellerie
- ✔ Personnel souhaitant évoluer vers un poste de gouvernante
- ✔ Responsables qualité hôtelier
- ✔ Toute personne travaillant dans le service des étages en hôtellerie

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Rôle et missions de la gouvernante

- Position dans l’organisation hôtelière
- Responsabilités principales
- Importance dans la qualité de service

2 / Organisation du service des étages

- Planification des chambres à nettoyer
- Répartition des tâches
- Gestion des priorités

3 / Management des équipes d’étage

- Encadrement des femmes et valets de chambre
- Communication interne
- Motivation et discipline des équipes

4 / Contrôle de la qualité des chambres

- Standards de propreté et d’hygiène
- Vérification des chambres
- Gestion des anomalies

Afrique Formation

5 / Gestion du linge et des fournitures

- Circuit du linge hôtelier
- Gestion des stocks
- Approvisionnement des produits

6 / Relation avec les autres services de l’hôtel

- Coordination avec la réception
- Collaboration avec la maintenance
- Communication interservices

7 / Gestion des plannings et des ressources humaines

- Organisation des horaires
- Gestion des absences
- Optimisation des effectifs

8 / Hygiène et sécurité en hôtellerie

- Normes d’hygiène
- Sécurité des équipes et des clients
- Prévention des risques professionnels

9 / Gestion des réclamations clients

- Traitement des demandes clients
- Gestion des situations délicates
- Amélioration de la satisfaction client

10 / Suivi de la performance du service des étages

- Indicateurs de qualité
- Contrôle des délais de nettoyage

Afrique Formation

- Amélioration continue du service

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

16 au 20 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés