



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**

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



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

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

- 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

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@afrique-formation.com

 **Web** : <https://www.afrique-formation.com>

Document généré le 22/09/2026 — Réf : TOU09

Afrique Formation — Tous droits réservés