

# CQP GOUVERNANT(E) D'HÔTEL

**DURÉE** : 840 heures (dont 196 heures en entreprise)



Objectifs Pédagogiques

- ◇ Inventorier et répartir des tâches quotidiennes et périodiques, élaborer des plannings, rédiger les documents fonctionnels
- ◇ Détecter et traiter les situations de conflit, de démotivation dans les équipes d'étages
- ◇ Recruter et faciliter l'intégration des nouveaux arrivants, détecter les besoins en formation, mener des entretiens individuels
- ◇ Fournir au personnel toutes les informations nécessaires à un travail de qualité
- ◇ Contrôler la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures...
- ◇ Contrôler quantitativement et qualitativement le linge
- ◇ Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et à la sécurité des biens et des personnes, y compris pour elle-même
- ◇ Mettre en place une procédure et en garantir l'application
- ◇ Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité
- ◇ Organiser les relations avec les fournisseurs, les sous-traitants, la hiérarchie, les services
- ◇ Analyser le besoin du client et y répondre soi-même ou par délégation
- ◇ Gérer les stocks de linge, produits d'accueil

## Moyens & Modalités Pédagogiques et Techniques



- ◇ Salle informatique, logiciel VEGA, centre de ressource et d'information
- ◇ Plateau technique Réception / Étages
- ◇ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ◇ Bilans pédagogiques
- ◇ Sensibilisation au Développement Durable
- ◇ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ◇ Conception et organisation d'une animation thématique
- ◇ Stages d'application en entreprise



Modalités d'Évaluations

- ◇ Mise en situation à l'accueil d'un client lors des travaux pratiques
- ◇ Mise en situation dans un hôtel
- ◇ Gestion des conflits
- ◇ Management et animation des équipes travaillant dans les étages
- ◇ Attestation de la DRAAF



VALIDATION

◇ CERTIFICATION PROFESSIONNELLE : C.Q.P. GOUVERNANT(E) D'ÉTAGES



Public concerné & Prérequis

- ◇ Demandeurs d'emplois
- ◇ Les prérequis nécessaires à l'entrée en formation :
- ⇒ Avoir 3 mois minimum d'expérience dans le secteur professionnel.

# PROGRAMME

---

## ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION



- ✓ Établir un contact efficace et adapté au client
  - Accueillir les clients par les comportements appropriés
  - Adopter une attitude souriante, discrète et agréable tout au long du service
  - Veiller à revêtir une tenue en adéquations avec les standards d'accueil de l'établissement
- ✓ Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
  - Identifier le ou les besoins du client par une écoute attentive de sa demande
  - Valider la bonne compréhension de la demande du client par une reformulation de sa demande
  - Identifier la ou les réponses à apporter à la demande du client
- ✓ Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client
  - Organiser la réalisation de sa prestation pour délivrer une prestation à chaque client pris en charge
  - S'assurer de la qualité de la prestation réalisée
  - Identifier les points d'amélioration à apporter à la prestation



---

## TRAITER UNE RÉCLAMATION CLIENT, RECUEILLIR ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS CONCERNANT LES CLIENTS

- ✓ Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
  - Dissocier les éléments factuels et objectifs de ceux qui nuisent à l'identification des causes de la situation difficile
  - Adopter un questionnement pertinent pour identifier la nature de l'incident, de la réclamation
  - Recueillir des éléments probants pouvant expliquer la situation difficile sans remettre en cause la bonne foi du client
- ✓ Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client
  - Recueillir les informations sur le client selon la procédure en vigueur au sein de l'entreprise
  - Communiquer régulièrement des informations sur les clients aux membres de l'équipe, aux autres services de l'entreprise
  - Utiliser si nécessaire les outils permettant de saisir les données sur les clients



---

## APPROVISIONNEMENT ET PARTICIPER À L'ACHAT DE MARCHANDISES OU DE PRODUITS

- ✓ Procéder à l'approvisionnement des marchandises
  - Réaliser un inventaire pour affiner une commande de réapprovisionnement
  - Adapter une commande de réapprovisionnement selon la diversité de la clientèle, les événements
  - Veiller au respect de la traçabilité des produits périssables
- ✓ Participer à l'achat de marchandises ou de produits
  - Identifier si nécessaire des fournisseurs susceptibles de fournir des produits répondant aux règles d'approvisionnement et aux critères de traçabilité
  - Rechercher de l'information en permanence, être en veille sur sa pratique, son domaine
  - Améliorer sa pratique professionnelle par la réalisation d'autocontrôles



---

## ORGANISER LE TRAVAIL ET SUPERVISER L'ÉQUIPE

- ✓ Organiser le travail de l'équipe
  - Concevoir ou participer à la conception des plannings de ou des équipe(s) dans le respect de la Législation
  - Ajuster le planning selon les événements, les circonstances
  - Vérifier l'adéquation des effectifs avec les prévisions d'activité et alerter si nécessaire
  - Adopter une méthode rationnelle dans l'organisation ou la préparation de son travail
- ✓ Superviser le travail de l'équipe
  - Utiliser les solutions de merchandising, de marketing, de communication... définies par l'entreprise et s'assurer que les membres de l'équipe soient également en capacité de les utiliser
  - Veiller à la réalisation des autocontrôles par les membres de l'équipe, les favoriser et rendre compte à la direction au regard des standards en vigueur
  - Réaliser tout ou partie d'un travail dans l'objectif de corriger ou de faire faire
- ✓ Optimiser le fonctionnement de l'équipe
  - Accompagner la progression des membres de l'équipe et mettre en place des actions correctives en cas de résultats non conformes
  - Créer des situations, des moments favorables à la transmission et au partage des connaissances ou de savoir-faire liés à la qualité de service auprès de ses collaborateurs



---

## UTILISER UNE LANGUE ÉTRANGÈRE DANS LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DU SECTEUR

- ✓ Maîtriser une langue étrangère – premier niveau (A2)