



GOVERNANTE et ASSISTANTE

PERSONNES CONCERNEES

La gouvernante et son assistante

LES OBJECTIFS

Permettre à une gouvernante de gérer, planifier, organiser, diriger et contrôler toutes les activités du service d'entretien ménager en vue de satisfaire les besoins et attentes de la clientèle et de s'assurer de l'efficacité et de la rentabilité du service.

LE CONTENU

LES MOYENS POUR COORDONNER ET SUPERVISER LES ACTIVITES
QUOTIDIENNES DU PERSONNEL DE NETTOYAGE ET DE MAINTENANCE DE
L'ETABLISSEMENT

(Les techniques, documents et produits d'entretien)

LES PRINCIPES DE LA QUALITE, ET LES NOTIONS DES 5M

COMMENT S'ASSURER DE LA PROPRETE GENERALE DE L'ETABLISSEMENT

COMMENT GERER LES RESSOURCES HUMAINES DE SON SERVICE (embauche du personnel, formation, répartition du travail, élaboration des horaires, évaluation du rendement, gestion des conflits, etc.), L'ANIMATION D'EQUIPE

GERER LES RESSOURCES FINANCIERES (PREPARATION DES BUDGETS, CONTROLE DES COUTS DE FONCTIONNEMENT, ETC.) ET MATERIELLES (gestion des inventaires, de l'équipement et des fournitures d'entretien ménager, approvisionnements, négociations avec les fournisseurs, etc.) ALLOUEES A SA DIRECTION

S'ASSURER DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTELE PENDANT ET APRES LA PRESTATION DU SERVICE ET TRAITER LES PLAINTES, S'IL Y A LIEU

TRAVAILLER EN COORDINATION AVEC LES AUTRES SERVICES DE L'ETABLISSEMENT

L'ACCUEIL ET LE PRINCIPE DE FOURNISSEUR INTERNE



LA METHODE PEDAGOGIQUE

Active et participative. Utilisation de supports pédagogiques remis aux participants.
Mise en situation et prises de vue vidéo.

LE DEROULEMENT

2 journées soit 14 heures
Tarif nous contacter

SUIVI ET EVALUATION

Remise à chaque stagiaire d'un livret de formation