



3, Rue de Téhéran 75008 PARIS

Tél. : 06.64.62.17.87

Email : [direction@formation-lm3d.fr](mailto:direction@formation-lm3d.fr)

Siret : 531 486 967 - APE : 7022Z

## HOTELLERIE

### Gouvernantes

*LM3D : nos objectifs sont les vôtres*

#### OBJECTIF :

Maitriser l'encadrement et la formation des gouvernantes, femmes de chambre, valets, équipiers et lingères.

#### PUBLIC VISE :

Cette formation s'adresse tant aux particuliers qu'aux entreprises souhaitant maitriser l'encadrement d'une équipe hôtelière.

#### PLAN DE FORMATION :

PRIX : NC

Elle se déroule comme suit :

- Le rôle de chaque membre de l'équipe hôtelière
- L'organisation : gestion efficace du planning
- La dynamique d'une équipe : motivation et goût du travail bien fait
- Les conflits : les anticiper et les gérer
- Contrôle et validation du service : satisfaction du client
- Les réclamations : comprendre le client et lui apporter une solution

#### METHODE PEDAGOGIQUE :

Des petits groupes homogènes sont constitués afin de faciliter l'échange avec le formateur.

**Ateliers pratiques : 1. Le planning**

**2. Conflit d'intérêts**

**3. Réclamation du client**

## **BILAN :**

**Nos locaux offrent une grande flexibilité puisqu'ils sont ouverts du lundi au vendredi, de 9h à 18h. Des stages sont proposés tout au long de l'année et s'adaptent selon vos besoins.**

**Une évaluation sera faite à la fin du stage afin de vérifier que les enseignements ont bien été acquis. Par la suite, une attestation sera délivrée au stagiaire.**