



GOUVERNANT-E D'HÔTEL

RNCP 41490 - TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU 4

MODALITÉS

1. Pré-inscription en ligne via un formulaire sur www.eceh.fr
2. Validation du projet professionnel par une référente pédagogique
3. Accompagnement à la mise en relation avec des entreprises

TARIF

Formation financée par les OPCO

DURÉE

1 an

LIEU

Besançon

Formation en alternance

CONTACT

03 81 25 25 75
contact@eceh.fr
www.eceh.fr

Dans le respect des procédures et des consignes de sa hiérarchie, le/la Gouvernant(e) d'hôtel réalise l'ouverture et la fermeture du service des étages. Il planifie et coordonne l'activité journalière et suit la réalisation des actions de nettoyage et d'entretien afin d'assurer à la clientèle la qualité de prestation définie par les standards de qualité de l'établissement.

Ce professionnel de l'hôtellerie joue un rôle essentiel dans la gestion des équipes d'étage d'un établissement hôtelier ou touristique, comme les hôtels, résidences de vacances ou encore les bateaux de croisière. Il est chargé de coordonner et organiser le travail des femmes et valets de chambre, afin d'assurer la propreté et la mise en ordre des chambres et des espaces communs. Le ou la gouvernant(e) d'hôtel contrôle avec rigueur la qualité des prestations, en veillant au respect des normes d'hygiène, de sécurité et de qualité de l'établissement. En plus de son rôle de supervision, il/elle peut participer directement aux tâches opérationnelles, telles que le nettoyage, le service des petits-déjeuners ou la gestion des stocks de linge et de produits d'entretien. Le métier exige des compétences organisationnelles poussées, un bon sens du management pour encadrer et motiver les équipes, ainsi qu'un sens aigu du détail pour garantir un service irréprochable.

Il ou elle est responsable de l'accueil personnalisé de la clientèle VIP.

PUBLIC CIBLE

- De 18 ans à 29 ans
- Tout autre public : nous consulter

PRÉ-REQUIS ET NIVEAU D'ENTRÉE

- Minimum un diplôme du domaine de l'hôtellerie de niveau 3 (Cap...)
- Ou un niveau équivalent à une classe de Terminale générale ou technologique
- Ou 3 années d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité
- Bases d'anglais et bonne culture générale
- Entretien individuel de motivation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Contrôler la qualité de la production du service des étages
- Organiser et planifier le travail des équipes du service des étages
- Réguler les relations interpersonnelles des équipes et transmettre les consignes relatives au respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
- Assurer l'interface avec la clientèle : répondre aux demandes et réclamations des clients et améliorer le service afin de fidéliser le client

PROGRAMME DE LA FORMATION

BLOC 1

Réaliser et contrôler l'entretien d'une suite et des parties communes

- Gestion d'une suite
- Gestion des parties communes
- Contrôler la qualité du travail du personnel des étages et des sous-traitants

BLOC 2

Gérer un service des étages

- Animation de l'équipe d'étage
- Organisation de la montée en compétences du service d'étage
- Gestion des stocks du service des étages

BLOC 3

Assurer l'interface avec la clientèle

- Analyse du besoin de la clientèle pendant son séjour
- Gestion des demandes clients

ÉQUIPES, MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

Équipes pédagogiques expérimentées, qualifiées
Nos formateurs sont experts sur les enseignements métiers avec une solide expérience professionnelle.

Face-à-face pédagogique avec alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de mises en situation et de visites en entreprise.

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

MODALITÉS D'ÉVALUATION & VALIDATION

- Epreuves de connaissance
- Mise en situation professionnelle

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Niveau 4 «Gouvernant d'hôtel» délivrée par CCI Saône-Doubs enregistrée au RNCP sous le numéro 41490 par décision de FRANCE COMPETENCES en date du 27.10.2025.



ekeh.fr