

Fiche métier de la Gouvernante en hôtellerie

Les missions de la gouvernante :

La gouvernante est chargée de la gestion du service d'étages dans un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique.

Ses principales missions consistent à coordonner, contrôler et planifier l'activité du personnel d'étages, à gérer les matériels, stocks et fournitures, à animer et encadrer les équipes, ainsi qu'à contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour.

Elle veille à la satisfaction des clients en fournissant des services de qualité supérieure, établit des plannings de travail, gère les absences, les congés et les remplacements au sein de l'équipe, et est en charge de la gestion administrative du service.

La gouvernante est un élément clé pour assurer le bon fonctionnement de l'établissement et la satisfaction de la clientèle.

Quel diplôme pour devenir gouvernante :

- Brevet professionnel "Gouvernant(e)"
- CQP "Gouvernant(e) d'hôtel"
- Gouvernant(e) en hôtellerie
- Evolution en interne d'une réceptionniste ou d'une 1^e femme de chambre, comme gouvernante. Cette dernière n'aura pas de diplôme, mais elle aura une expérience de terrain.

Les activités de la gouvernante :

La gestion :

- Déterminer les besoins en matériels et fournitures nécessaires à l'activité.
- Suivre son budget comparatif pour la masse salariale, les produits d'entretien, les produits d'accueil, le linge et le matériel.
- Assurer le réapprovisionnement et la passation des commandes en temps voulu.
- Gérer les stocks de manière à éviter les ruptures et les surstocks.
- Répartir les matériels en fonction de l'activité pour optimiser le travail des collaborateurs et garantir une qualité de service optimale.

Le contrôle :

- Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et à la sécurité des biens et des personnes, afin de garantir un environnement professionnel et sécurisé.
- Contrôler la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures, pour éviter les gaspillages et garantir une utilisation optimale.
- Assurer un contrôle quantitatif et qualitatif du linge, pour garantir un service irréprochable.
- Contrôler la conformité et la tenue du personnel, pour garantir la prestation de service.
- Organiser et encadrer les équipes de femmes de chambre, valets de chambre, pour assurer une qualité de service optimale.
- Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle, avant, durant et après son séjour en veillant au confort et à la satisfaction des clients.
- Participer aux réunions de direction et proposer des améliorations pour améliorer l'efficacité et la qualité du service.

Le management :

- Recruter, accueillir et intégrer le personnel pour garantir une équipe qualifiée et motivée.
- Effectuer un inventaire et répartir les tâches quotidiennes et périodiques pour optimiser le travail de l'équipe.
- Établir un planning du personnel.
- Coordonner le travail de l'équipe pour garantir une qualité de service optimale.
- Rédiger des documents fonctionnels pour assurer une bonne communication entre l'équipe et les autres services.
- Informer, former et évaluer le personnel pour garantir une amélioration continue des connaissances et des compétences du personnel des étages.
- Traiter les problèmes et les conflits au sein de l'équipe pour garantir un environnement de travail serein et efficace.

La communication :

- Assurer le suivi du client durant tout son séjour en veillant à sa satisfaction.
- Organiser les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants pour garantir la qualité des prestations (sous traitance), des matériels et fournitures utilisés par l'équipe.
- Suivre les relations avec la hiérarchie, les différents services et les représentants du personnel pour garantir une bonne communication et une collaboration efficace.
- Planifier et organiser les tâches de l'équipe en fonction des besoins de l'établissement et des attentes des clients.
- Veiller à la conformité des prestations fournies avec la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité.

Dans quelles structures peut travailler une gouvernante d'hôtel :

- Hôtel 3 étoiles
- Hôtel 4 étoiles
- Hôtel 5 étoiles
- Résidence de personnes âgées
- Résidence de tourisme
- Résidence hôtelière
- Village vacances
- Hôtellerie de plein air
- Hôtellerie mobile (bateau de croisière, ...)

Les compétences de la gouvernante :

Compétences techniques et fonctionnelles :

- Élaborer des plannings pour organiser efficacement le travail de l'équipe.
- Encadrer des équipes de taille variable pour garantir une qualité de service optimale.
- Évaluer la charge de travail en fonction des états prévisionnels pour optimiser l'utilisation des ressources en personnel.
- Évaluer les besoins en matériels et fournitures et déclencher les achats pour garantir une utilisation optimale des ressources.
- Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité pour garantir un environnement sain et sûr.
- Gérer le quotidien pour traiter efficacement les imprévus.
- Mettre en place une organisation du travail collective et individuelle pour optimiser l'utilisation des ressources en personnel.
- Mettre le client au centre du travail des étages pour garantir sa satisfaction.
- Travailler en autonomie

Compétences relationnelles et comportementales :

- Adapter son comportement à la diversité de la clientèle pour garantir une expérience de qualité pour tous les clients.
- Analyser le besoin du client et y répondre soi-même ou par délégation pour garantir sa satisfaction.
- Maintenir le niveau de motivation et d'activité requis pour garantir une qualité de service optimale.
- Créer un climat de confiance et d'exigence à l'intérieur du service pour garantir une collaboration efficace.
- Détecter et anticiper les situations de conflit, de démotivation, etc., pour garantir un environnement de travail serein et efficace.
- Détecter les besoins en formation pour garantir une montée en compétences continue de l'équipe.
- Être à l'écoute de son personnel pour garantir une communication efficace et une collaboration optimale.
- Faire accepter son autorité pour garantir une gestion efficace du service d'étages.
- Mener des entretiens individuels pour assurer un suivi régulier de chaque membre de l'équipe.
- S'adresser au client dans une langue étrangère (en particulier l'anglais) pour garantir une communication efficace avec les clients étrangers.

Compétences spécifiques :

- Intervenir dans un service de lingerie pour garantir la propreté et la qualité du linge.
- Diriger un service pour assurer une gestion efficace du service d'étages.
- Établir un contrat de travail pour garantir une embauche conforme à la législation en vigueur.
- Contrôler la réalisation d'une prestation pour garantir une qualité de service optimale (société de prestations extérieures, comme la blanchisserie ou le nettoyage des chambres).
- Approvisionner et commander de linge pour optimiser l'utilisation des ressources en personnel.
- Entretenir des locaux pour garantir un environnement sain et sûr.
- Préparer et effectuer le service des petits-déjeuners en salle, en chambre.

Le salaire d'une gouvernante :

Le salaire peut varier en fonction de l'expérience, du type d'établissement, des responsabilités et du nombre de personnes à encadrer.

En moyenne, le salaire brut mensuel est d'environ 1800€.

Dans certains hôtels de luxe, une gouvernante confirmée peut toucher jusqu'à 3200€ brut/mens.

Y a-t-il une possibilité d'évolution de carrière pour une gouvernante ?

Dans les plus grands hôtels de standing supérieur, il existe un poste hiérarchiquement supérieur appelé Gouvernante Générale ou Gouvernant Général.

Cependant, ce poste ne se trouve que dans les établissements de grosse capacité et les hôtels de luxe.

Ce poste est accessible uniquement par l'expérience, il n'y a pas de formation diplômante pour devenir Gouvernante Générale.