



GOVERNANT.E GENERAL.E

MISSION :

Le.a Gouvernant.e général.e est chargé.e de veiller à ce que l'hôtel affiche un niveau de propreté à la hauteur des normes établies, en vue de garantir la satisfaction des clients. Le.a Gouvernant.e général.e est chargé.e de superviser l'ensemble des services opérationnels d'entretien ménager et de blanchisserie. Il.elle a pour mission de veiller en permanence au respect des normes de qualité, et de contribuer à la rentabilité de l'hôtel, grâce à une maîtrise efficace des coûts. Elle doit atteindre les objectifs définis en matière de satisfaction clientèle et de satisfaction des membres de l'équipe. Elle est, en outre, responsable de la formation et du développement des membres de l'équipe.

PRINCIPALES RESPONSABILITES :

Technique Métier et Relation client :

- Supervise les activités opérationnelles des services étages, d'entretien ménager et de blanchisserie
- Gère les budgets en fonction du taux d'occupation et des prévisions et élabore le planning des équipes en conséquence
- Évalue les évolutions des besoins des clients, de la composition de la clientèle et du paysage concurrentiel, afin de proposer les changements opérationnels et de produits/services qui s'imposent, le cas échéant
- Anticipe et règle les problèmes avec les clients et met en place des processus proactifs visant à promouvoir la satisfaction client

Management des équipes / Implication transverse :

En tant que manager coach, il.elle :

- Développe la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail
- Est garant des conditions de travail et de l'ambiance au sein de son service
- Connait et applique la charte de recrutement de l'établissement
- Met en œuvre les directives, les politiques et les procédures au sein des services opérationnels supervisés
- Pilote les activités et instaure un environnement de travail propice à la réalisation des objectifs
- Gère les problèmes de performance qui surviennent au sein des services opérationnels supervisés
- Fait partie intégrante de l'équipe d'exploitation, assiste à toutes les réunions programmées et contribue activement en étant dûment préparé.e

Les tâches ci-dessus mentionnées sont non exhaustives et peuvent être amenées à évoluer compte tenu des impératifs liés à l'organisation de l'établissement



- Fait passer des entretiens, sélectionne, forme, évalue, encadre et conseille les responsables/collaborateurs du service, conformément aux critères de l'hôtel
- Communique efficacement avec les membres de l'équipe
- Se réunit quotidiennement avec les membres de l'équipe pour discuter des activités clés du moment
- Interagit de manière positive avec les autres services afin de garantir aux clients un accueil de qualité
- Montre l'exemple en respectant les codes de l'établissement, les consignes concernant la tenue, la présentation et se porte garant de l'image de ses collaborateurs en lien avec les codes de l'établissement
- Peut participer à la conduite de projet sur l'hôtel (Rénovation, Hébergement...)

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement :

- Attribue un rôle à chacun lors d'un incendie, d'une coupure de courant ou tout autre incident et contrôle l'organisation
- Veille au respect des réglementations locales en matière de santé et de sécurité
- Veille à la propreté de son lieu de travail et au bon fonctionnement du matériel mis à sa disposition
- Connaît et applique les conduites à tenir en cas d'évacuation incendie

COMPETENCES REQUISES :

- Capacité à travailler efficacement en équipe et sens de l'initiative
- Maîtrise de l'anglais et d'une autre langue selon les besoins de l'hôtel
- Au minimum 5 ans d'expérience dans la gestion d'un service étages
- Excellente compréhension des activités de contrôle opérationnel, d'élaboration de budget, de prévision et de planification
- Excellentes aptitudes à communiquer, à l'oral comme à l'écrit
- Capacité à former les membres de l'équipe et à développer leurs compétences
- Excellentes compétences organisationnelles
- Compétences informatiques (traitement de texte et tableur, logiciels)

Les tâches ci-dessus mentionnées sont non exhaustives et peuvent être amenées à évoluer compte tenu des impératifs liés à l'organisation de l'établissement