



## ASSISTANT.E GOUVERNANT.E GENERAL.E

### MISSION :

L'Assistant.e Gouvernant.e Général.e assiste la.e Gouvernant.e Général.e dans la gestion administrative et opérationnelle du service des étages (lingerie, chambres, lieux communs). Elle accompagne le personnel chargé de l'entretien dans son quotidien (organisation, coordination, contrôle, formation) et supervise la gestion des stocks. Elle est garante de l'animation du service (réunions, briefing, recrutement ...) avec le.a Gouvernant.e Général.e.

### PRINCIPALES RESPONSABILITES :

#### Technique Métier et relation client :

- Veille à offrir aux clients un service agréable, efficace et professionnel conformément aux standards de l'hôtel
- Planifie les inspections des divers lieux dépendants du service gouvernante
- Contrôle quotidiennement l'état de propreté des chambres, lieux publics et parties communes de l'hôtel quotidiennement
- Contrôle et assure un suivi ponctuel des chambres en nettoyage à fond
- Est en charge de l'administration du service des gouvernantes : effectue un suivi des budgets, de la masse salariale, des congés, ainsi que de la gestion des stocks...
- Supervise les sociétés externes et de sous-traitance afin d'avoir un bon suivi
- S'assure du bon suivi des procédures gouvernantes pour le bien être des clients et des équipes, tels que les objets trouvés, procédures de sécurité, cartes d'accès...
- Assiste la Gouvernante Générale dans la préparation du budget du département
- Veille au respect du budget et prévient ses supérieurs en cas d'incohérence qui pourrait affecter l'hôtel

#### Commercial / Vente :

- Connaît les services proposés par l'hôtel, informe le client sur sa demande et l'incite à les utiliser

#### Management des équipes / Implication transverse :

En tant que manager coach, il/elle :

- Est garant des conditions de travail et de l'ambiance au sein de son service
- Connait et applique la charte de recrutement du groupe
- Maintient en permanence une bonne communication avec l'ensemble des services ainsi que la Direction Générale
- Coordonne les tâches et supervise les équipes

*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*



- Participe au recrutement et à la formation des nouveaux collaborateurs
- Fait respecter les dispositions applicables aux employés du service gouvernantes et étages: hygiène, uniformes, horaires...
- Anime les différents briefings de la journée avec les femmes de chambres, équipiers et gouvernantes
- Remplace le.a gouvernant.e général.e en son absence
- Mène différents projets au sein du service des gouvernantes et étages afin d'améliorer le service et de développer les compétences de chacun
- Interagit de manière positive avec les autres services afin de garantir aux clients l'accueil attendu en lien avec la promesse de l'hôtel et de la marque
- Montre l'exemple en respectant les codes de l'établissement, les consignes concernant la tenue, la présentation et se porte garant de la présentation et du savoir être de ses collaborateurs

#### 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 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
- Connaît et applique les normes d'hygiène

#### **COMPETENCES REQUISES :**

- Esprit d'équipe
- Expérience validée de 3 ans minimum
- Maîtrise de l'anglais et d'une autre langue selon les besoins de l'hôtel
- Leadership, aptitudes managériales et organisationnelles
- Excellente présentation
- Exemplarité, sens du service
- Souci du détail, réactivité
- Connaissance de logiciels informatiques
- Connaissance du logiciel Microsoft Office
- Sens de l'organisation
- Compétences relationnelles

*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*