



GOUVERNANT.E

MISSION :

Le.a Gouvernant.e est garante de la qualité du service des étages offert au client dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité. Le.a Gouvernant.e est en charge du management du personnel d'étages. Il.elle a pour mission de veiller en permanence au respect des normes de qualité. Elle doit atteindre les objectifs définis en matière de satisfaction clientèle et de satisfaction 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
- Est garant.e, en permanence, de l'hygiène, de la qualité du nettoyage, du respect de la prestation de service (produits d'accueil...) et de la sécurité des locaux
- Veille à ce que les chambres et les parties communes soient constamment propres et agréables
- Anticipe et règle les problèmes avec les clients et met en place des processus proactifs visant à promouvoir la satisfaction client
- Tient compte des habitudes des clients en séjour régulier et/ou de longue durée

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
- Met en œuvre les directives, les politiques et les procédures au sein des services opérationnels supervisés
- Instaure un environnement de travail propice à la réalisation des objectifs
- 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

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



Commercial / Vente et relation client :

- Assure l'information du client sur les services proposés dans l'établissement, lorsque celui-ci lui en fait la demande

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
- Connait 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
- Bac à Bac +2 BTS Hôtellerie Restauration, expérience confirmée sur le poste
- Excellentes aptitudes à communiquer, à l'oral comme à l'écrit
- Capacité à former les membres de l'équipe et à développer leurs compétences
- Compétences informatiques (traitement de texte et tableur, logiciels)
- Sens du détail
- Sens de l'accueil et du contact

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