



GOVERNANTE (H/F)

LIENS HIERARCHIQUES ET FONCTIONNELS

Rattachement hiérarchique : direction

Dimension managériale : femmes et valets de chambre

Relations fonctionnelles :

- Les Services restauration, technique, réception
- Le Service Administratif
- Les Clients
- Les Fournisseurs
- Les prestataires

MISSIONS PRINCIPALES

- Garantir les prestations délivrées
- Manager l'équipe
- Entretien de l'outil de travail

ACTIVITES (par missions principales)

Garantir les prestations délivrées :

- Assurer le suivi de la qualité du service,
- Superviser le travail des femmes de chambre
- Gérer les demandes et les réclamations clients avec discrétion et efficacité,
- S'assurer du respect des procédures de travail

Participer à la gestion des étages :

- Proposer et mettre en place de nouvelles procédures de travail afin d'optimiser le temps
- Contrôler la gestion des stocks,
- Organiser les inventaires
- Suivre le taux d'occupation
- Suivre et alimenter le fichier client

Manager les équipes :

- Participer au recrutement du personnel
- Animer l'équipe par un briefings quotidien
- Organiser le travail en fonction du taux d'occupation,
- Faire les plannings,
- Veiller au bon déroulement du service
- Veiller au respect des procédures

- Contrôler l'état et la propreté des tenues de l'équipe
- Former le personnel sur le terrain,
- Etre garant de la communication avec son service et les autres services
- Réaliser des entretiens annuels d'évaluation
- Faire respecter la discipline

Entretien l'outil de travail :

- Mettre en place des plannings de nettoyages spécifiques
- Veiller aux tâches de nettoyage quotidiennes et hebdomadaires
- Veiller à la bonne utilisation et au respect du matériel afin de prévenir toute usure prématurée
- Signaler le matériel défectueux
- Lister les chambres ayant besoin de travaux et noter sur le cahier d'entretien du technique

RESULTATS ATTENDUS ET CRITERES DE PERFORMANCE

- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Respect des procédures de travail
- Innovation et améliorations du service

CONNAISSANCES ET APTITUDES REQUISES

Formation : formation hôtelière de gouvernante

Expérience : minimum 2 ans dans un poste de gouvernante

Aptitudes :

- Maîtrise de l'outil informatique
- Bonne présentation
- Sens de l'écoute, de l'accueil
- Résistance au stress
- Force de proposition

MODALITES DU POSTE

Salaire : 2100,63€ pour
Contrat CDI à 39 heures semaine
Possibilité de logement pendant période d'essai

Candidature à adresser à la directrice, Nathalie Bee : direction@hoteldelamer.bzh