

HYGIENE ET SECURITE

Trucs et astuces pour diriger des femmes de chambres

<p>Objectifs : Améliorer les relations gouvernantes avec les femmes les chambre. Acquérir des techniques de communication et de management pour se faire accepter et respecter dans une bonne ambiance.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Gouvernantes juniors ou expérimentées.</p> <p>Pré requis : Connaissances basiques du service dans les étages</p>
<p>PROGRAMME</p> <p>Une gouvernante = un manager</p> <ul style="list-style-type: none"> + Définition d'un bon manager + Les compétences d'un manager + Les différents niveaux de responsabilité de la gouvernante + Les trois principaux rôles d'un manager + Les qualités d'un manager <p>Les 4 attitudes du comportement humain</p> <ul style="list-style-type: none"> + La fuite + La manipulation + L'agressivité + L'assertivité <p>La communication non verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> + Définition + Comment la décrypter et l'utiliser en management <p>Diriger c'est faire preuve d'empathie</p> <ul style="list-style-type: none"> + Définition + Les techniques et méthodes <p>Diriger c'est savoir s'affirmer et savoir négocier</p> <ul style="list-style-type: none"> + 4 étapes pour pouvoir dire non + Savoir donner un ordre + Savoir affirmer son autorité + La négociation <p>Donner un ordre qui peut être mal accepté</p> <ul style="list-style-type: none"> + Les 5 étapes à respecter + Résoudre les problèmes <p>Motiver son équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> + Définition + Les moyens + Le feed back 	<p>PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur</p> <p>Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie -Restauration de luxe.</p> <p>Moyens et pédagogie</p>  <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application Formation théorique en salle de séminaire. Quizz et jeux de rôle</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p>Tarif inter par personne</p> <p>2 jours</p> <p>1 050 €</p> <p>Réf : HR078</p>

Groupe PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France