**Fiche métier**

**Gouvernante**

De la poussière sur un meuble à l'ampoule grillée, aucun détail n'échappe au regard expérimenté du gouvernant. Chargé de superviser et de gérer une équipe de femmes et valets de chambre, il est un personnage clé dans les étages d'un hôtel.

**Nature du travail**

**Chef d'équipe**

Le gouvernant est garant de la qualité du travail des femmes de chambre qu'il encadre. Chaque matin, il établit leur planning de travail en relation avec la réception qui lui indique les départs et les arrivées. Il répartit les chambres à nettoyer à son équipe et vérifie ensuite le travail et la présentation générale de la chambre : pliage des serviettes, pli des rideaux, fonctionnement des appareils électriques, etc. En périodes creuses, il fait effectuer des nettoyages plus approfondis, recrute et forme son personnel.

**Superviseur**

Le gouvernant gère les stocks des minibars et des produits d'entretien utilisés par son équipe. Il peut également encadrer les lingères. Il vérifie alors l'état des draps, oreillers, etc. mais aussi des vêtements confiés par les clients pour leur nettoyage.

**Gestionnaire**

Il traite avec des sociétés extérieures pour des travaux tels que le nettoyage des moquettes ou des rideaux. Il comptabilise les heures de travail de son équipe, gère les congés, etc. Il veille à faire respecter les consignes d'hygiène et de sécurité et participe à des réunions de chefs de service pour améliorer le service ou faire part des problèmes. il est aussi l'interlocuteur privilégié des clients en cas de problème ou de besoins spécifiques.

**Compétences requises**

Tact et pédagogie

Impossible d'exercer ce métier sans être parfaitement rigoureux, méthodique et d'apparence très soigné. Souvent plus jeune que les femmes et les valets de chambre, le gouvernant doit faire preuve de tact et de pédagogie pour que l'harmonie règne dans son équipe. Bon gestionnaire, il est doté de grandes qualités d'organisation et d'un certain esprit d'initiative.

**Le sens du service**

Le gouvernant a le sens des responsabilités et du service. Attaché à la qualité du travail, il a le souci du détail. Il sait en outre se rendre disponible pour son équipe et pour les clients dont il est l'interlocuteur privilégié concernant leur chambre.

**Polyglotte, discrète et efficace**

Souriant, courtois en toutes circonstances, le gouvernant essaie de répondre au mieux aux demandes des clients : oreiller supplémentaire ou plus moelleux, changement de draps ou de coussins, réclamations... Il doit faire face, régler le problème, quel qu'il soit, avec rapidité et efficacité. Il maîtrise au moins l'anglais pour une communication aisée avec les clients.

**Formations :**

Bac techno STHR Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration  
BP Gouvernante  
Réceptionniste-gouvernant(e)  
BTS Management en hôtellerie restauration option C management d'unité d'hébergement