



RELATION AVEC LA GOUVERNANTE GÉNÉRALE ET LES AUTRES SERVICES

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation Spécifique - Édition Explicative

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation de Gouvernante d'étage

Plan de la Vidéo (Storyline)



Indication Vidéo (Monteur) : Afficher un sommaire interactif. Les points s'éclairent un par un avec un effet sonore de "clic". Musique de fond corporate et dynamique.

Découpage des Séquences :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Hôtel, un système interconnecté
2. **Séquence 2** : La Relation avec la Gouvernante Générale (Le Reporting)
3. **Séquence 3** : Schéma - La Boucle de l'Information Hiérarchique
4. **Séquence 4** : La Synergie avec la Réception (Front Office)
5. **Séquence 5** : La Synergie avec la Maintenance (Service Technique)
6. **Séquence 6** : La Synergie avec le Room Service (F&B)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Le Réseau de Communication de l'Étage
8. **Séquence 8** : Les Outils de Communication (Radio, PMS, Hotelkit)
9. **Séquence 9** : L'Attitude Professionnelle Inter-Services
10. **Séquence 10** : La Gestion des Conflits Inter-Départementaux
11. **Séquence 11** : Étude de Cas N°1 - Tension avec la Réception (Le Rush)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°2 - Problème avec la Maintenance (L'Attente)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°3 - Remontée d'information à la Gouvernante Générale
14. **Séquence 14** : Le Rôle d'Ambassadrice de son Équipe
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation

Séquence 1: L'Hôtel, un système interconnecté

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant le mécanisme d'une montre (des engrenages qui tournent ensemble). Transition vers un couloir d'hôtel animé.

Voix-off (Narration) :

"Un hôtel de luxe fonctionne exactement comme une montre suisse. Chaque département est un engrenage. Si le service des étages s'arrête, la réception ne peut plus vendre, et le Room Service ne peut plus livrer. La Gouvernante d'étage n'est jamais isolée : son travail impacte et dépend de tous les autres services."

L'Enjeu de la Coopération :

- **Fluidité de l'Expérience Client :** Le client ne voit qu'un seul hôtel. Il ne doit jamais subir les éventuels problèmes de communication entre la femme de chambre et le réceptionniste.
- **Briser les Silos :** Le plus grand risque en hôtellerie est de travailler en "silo" (chacun dans son coin). La Gouvernante d'étage est la passerelle de communication.

Séquence 2: La Relation avec la Gouvernante Générale



Indication Vidéo (Visuel) : Plan de la Gouvernante d'étage (tablette en main) en discussion constructive avec la Gouvernante Générale dans un bureau ou un office.

Voix-off (Narration) :

"La Gouvernante Générale est votre N+1 (votre responsable directe). Elle définit la stratégie, le budget et les standards de qualité. En retour, vous, Gouvernante d'étage, êtes **ses yeux et ses oreilles** sur le terrain. La confiance entre vous doit être absolue."

Ce que la Gouvernante Générale attend de vous :

Attente Managériale	Exemple Concret
Un Reporting Honnête	Ne jamais cacher une erreur (ex: une brûlure sur une moquette). Remonter le problème immédiatement avant que le client ne le découvre.
L'Exécution des Standards	S'assurer que la nouvelle procédure de pliage des serviettes (SOP) décidée par la Direction est appliquée par 100% de votre équipe.
La Gestion du Climat Social	L'informer si une femme de chambre montre des signes d'épuisement ou s'il y a un conflit naissant dans l'équipe, pour anticiper.

Séquence 3: Schéma - La Boucle de l'Information

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un schéma circulaire. Les flèches tournent dans les deux sens pour montrer l'échange d'informations.

Voix-off (Narration) :

"La communication avec la Gouvernante Générale n'est pas à sens unique. C'est une boucle d'amélioration continue. Vous recevez les directives, vous les appliquez, et vous remontez les résultats pour ajuster."

La Boucle d'Information (À animer) :



Séquence 4: La Synergie avec la Réception

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Écran partagé (Split screen). À gauche, un réceptionniste face à un client. À droite, la gouvernante dans le couloir avec sa tablette.

Voix-off (Narration) :

"La Réception (Front Office) est le partenaire numéro 1 des étages. Ils vendent l'espace que vous préparez. Une mauvaise communication ici crée de l'attente pour le client, et donc de l'insatisfaction."

Les Points de Synchronisation :

- **Le Rush (L'Urgence)** : La réception signale l'arrivée d'un client. La Gouvernante d'étage stoppe son travail pour prioriser cette chambre.
- **Les Discrepancies (Conflits de Statut)** : Vous trouvez la chambre vide alors que le PMS la dit "Occupée". Vous alertez immédiatement la réception pour qu'elle clôture la facture du client parti en avance (Skip).
- **Les VIPs et Early Check-ins** : Alerter la réception dès qu'une chambre VIP est "VCI" (Inspectée et prête) pour permettre un accueil parfait.

Séquence 5: Synergie avec la Maintenance



Indication Vidéo (Visuel) : Un technicien changeant une ampoule, supervisé par la Gouvernante d'étage qui valide la réparation sur sa tablette.

Voix-off (Narration) :

"Une chambre propre mais avec la climatisation en panne est une chambre invendable. L'équipe Technique (Maintenance) est votre meilleur allié pour préserver la qualité de la chambre."

Le Processus d'Intervention :

Étape	Rôle de la Gouvernante d'Étage
1. Le Signalement (Ticketing)	Créer le ticket détaillé dans le système (ex: "Joint de douche décollé, chambre 302") avec une photo si possible. Ne jamais se contenter d'un appel radio vague.
2. Le Blocage (OOS/ OOO)	Bloquer la chambre dans le PMS pour que la réception ne la vende pas pendant l'intervention.
3. Le Contrôle Post-Intervention	Après le passage du technicien, toujours revérifier la chambre (traces de chaussures, poussière de perçage) avant de la remettre en vente.

Séquence 6: Synergie avec le Room Service

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un plateau de Room Service abandonné dans un couloir. La Gouvernante d'étage le signale avec son talkie-walkie.

Voix-off (Narration) :

"Le département Restauration (F&B), particulièrement le Room Service et le Minibar, croise sans cesse le chemin du Housekeeping. La coopération garantit l'hygiène des étages."

Les Actions Communes (F&B / Housekeeping) :

- **Le Dégagement des Couloirs** : Un chariot de Room Service laissé dans le couloir donne une image sale de l'hôtel (et attire les nuisibles). La Gouvernante alerte le F&B pour un débarrassage immédiat (Clearance).
- **L'Hygiène en Chambre** : Si la femme de chambre trouve de la nourriture avariée dans le réfrigérateur, elle nettoie, mais alerte l'équipe Minibar pour le réassort.
- **VIP Amenities** : La Gouvernante confirme au Room Service que la chambre est prête pour qu'ils puissent y déposer le champagne ou les fruits avant l'arrivée du VIP.

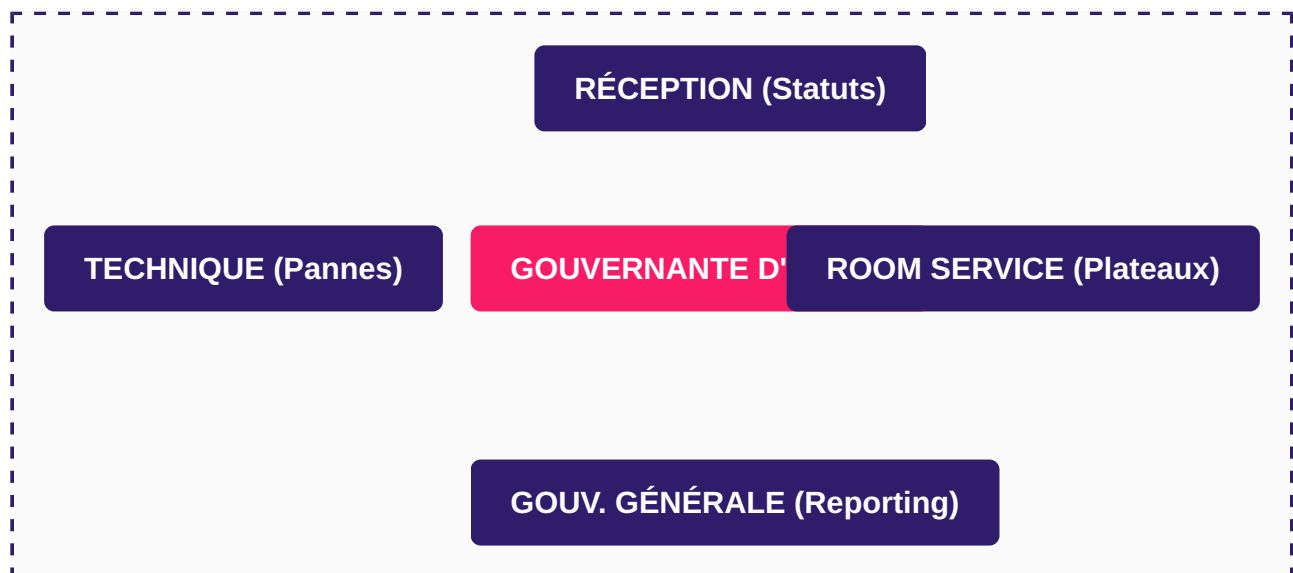
Séquence 7: Schéma - Le Réseau de Communication

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Créer une infographie de type "Araignée" (Spider web). La Gouvernante d'étage au centre, connectée aux autres services.

Voix-off (Narration) :

"Visualisons la position de la Gouvernante d'étage. Elle est le point de contact central (le Hub) de toutes les informations concernant l'étage dont elle a la responsabilité."

Le Hub de Communication (À modéliser) :



Séquence 8: Les Outils de Communication

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Split screen montrant les trois outils : un talkie-walkie avec oreillette, une tablette avec le PMS, et un smartphone avec une app métier (ex: Hotelkit).

Voix-off (Narration) :

"Pour assurer ces relations, la Gouvernante d'étage utilise plusieurs canaux. Le choix du bon outil garantit l'efficacité et surtout, le calme pour les clients."

Quel outil pour quelle situation ?

- **Le PMS (Tablette)** : Pour la communication **Silencieuse et Tracée**. (Changer le statut d'une chambre, vérifier une réservation). C'est la base de données.
- **Le Logiciel Interne (Ticketing/Hotelkit)** : Pour la communication **Asynchrone et Suivie**. (Créer un ticket de maintenance, laisser une consigne pour l'équipe du soir).
- **La Radio (Talkie-Walkie)** : Uniquement pour l'**Urgence Absolue**. (Demander un médecin, signaler un incendie, répondre à une requête client immédiate de la réception). *Port de l'oreillette obligatoire.*

Séquence 9: L'Attitude Professionnelle



Indication Vidéo (Visuel) : Icône de deux mains qui se serrent. Apparition des mots-clés : Diplomatie, Fait, Écoute.

Voix-off (Narration) :

"La manière dont vous communiquez avec les autres services est tout aussi importante que l'information elle-même. La diplomatie est la meilleure arme de la Gouvernante d'étage."

Les Règles de l'Échange Inter-Services :

Comportement à Éviter	Attitude Professionnelle
Accuser ("La réception s'est encore trompée").	Rester Factuel : "Le client de la 310 n'était pas dans le système, j'ai vérifié et corrigé le statut."
Hausser le ton à la radio.	Garder son calme : Ne jamais laisser paraître le stress. Une voix calme apaise la crise.
Penser en "Silo" ("Ce n'est pas mon problème").	L'Esprit d'Hôtel : Aider un équipier du Room service à pousser son chariot lourd si on le croise.

Séquence 10: La Gestion des Conflits

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Éclair" (Tension) se transformant en "Ampoule" (Solution) avec la méthode de désescalade.

Voix-off (Narration) :

"La pression (le stress du matin, le taux d'occupation à 100%) génère inévitablement des tensions entre les services. La Gouvernante d'étage doit savoir désamorcer ces conflits."

Comment réagir face à un conflit ?

- **Ne jamais s'énerver en public** : Une dispute entre un réceptionniste et une gouvernante dans le couloir est inacceptable devant les clients.
- **La Méthode DESC** : Si un technicien est agressif, utilisez le DESC : **D**écrire les faits, **E**xprimer son ressenti ("Je me sens agressée"), **S**uggérer une solution, **C**onclure sur les conséquences positives.
- **Escalader (Si nécessaire)** : Si le conflit inter-service bloque la production de l'hôtel, remonter immédiatement l'information à la Gouvernante Générale qui gérera avec le chef de l'autre département.

Séquence 11: Étude de Cas N°1

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 1". Symbole d'un réceptionniste stressé et d'une horloge qui tourne.

Tension avec la Réception (Le Rush)

Contexte : Il est 13h00. Le réceptionniste vous appelle à la radio, très agacé : "J'attends la 210 depuis 45 minutes, le client s'énerve au comptoir, qu'est-ce que vous faites aux étages ?!"

La Réaction de la Gouvernante d'Étage :

1. **Le Calme (Pas de justification agressive)** : Ne pas répondre "On est en sous-effectif !". Répondre calmement à la radio : "Bien reçu pour la 210, je m'en occupe tout de suite."
2. **L'Action Prioritaire** : La Gouvernante se rend à la 210, constate que la femme de chambre finit de passer l'aspirateur, l'aide à terminer, et fait l'inspection immédiatement.
3. **La Clôture** : Elle rappelle la réception 5 minutes plus tard : "La 210 est VCI (Prête). Navrée pour l'attente, il y a eu un incident de nettoyage dans la chambre précédente." (Fermeté et courtoisie).

Séquence 12: Étude de Cas N°2

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 2". Image d'un lavabo bouché et d'un outil de réparation.

Problème avec la Maintenance (L'Attente)

Contexte : Vous avez signalé un lavabo bouché dans la Suite VIP à 09h00 (Création d'un ticket). Il est 11h30, le VIP arrive à 13h00, et le technicien n'est toujours pas passé. La chambre est bloquée.

La Réaction de la Gouvernante d'Étage :

1. **L'Escalade de l'Alerte** : Modifier le statut du ticket informatique en "Urgence Absolue".
2. **Contact Direct** : Appeler le Chef de la Maintenance (ou lui parler via la radio) avec diplomatie mais fermeté : "Bonjour, je sais que vous êtes très pris, mais la Suite VIP arrive à 13h et le lavabo est toujours bouché. C'est critique pour le check-in."
3. **Le Suivi** : Dès que le technicien a fini, mobiliser une femme de chambre pour essuyer les traces d'intervention (gouttes d'eau, traces de chaussures), et valider la Suite à 12h30.

Séquences 13 à 15: Conclusion & Évaluation



Indication Vidéo (Visuel) : Affichage de la "Checklist Ultime" de la Gouvernante d'étage.
Défilement du texte vers le haut. Musique de conclusion positive.

Étude de Cas N°3 : Le Reporting à la Gouvernante Générale

Problème : En inspectant une chambre, vous découvrez que la femme de chambre (très ancienne dans l'hôtel) n'a pas changé les draps d'un départ, elle les a juste retendus.

Action : C'est une faute grave (Hygiène). Vous obligez la femme de chambre à refaire le lit immédiatement devant vous. Ensuite, vous faites un **rapport factuel et immédiat** à la Gouvernante Générale, car cette faute met en péril la réputation de l'hôtel. (Ne jamais couvrir une faute de cette gravité).

L'Ambassadrice de son Équipe

La Gouvernante d'étage est aussi le **porte-parole** de son équipe. C'est elle qui fait remonter à la Direction (via la Gouvernante Générale) les besoins en matériel, la fatigue des troupes, ou les suggestions d'amélioration venant du terrain.

La Synergie Totale (Bilan)

Une Gouvernante d'étage qui communique parfaitement = **Une Réception sereine + Une Maintenance efficace + Une Gouvernante Générale confiante + Un Client ravi.**

Fin du Script d'Animation Vidéo

Format adapté pour la création de supports audiovisuels et modules E-learning.