



SUIVI DES STOCKS ET RÉAPPROVISIONNEMENT

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 dynamique avec des animations d'apparition ligne par ligne. Musique de fond corporate, structurée et précise.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Cauchemar de la Rupture de Stock
2. **Séquence 2** : Les 3 Familles de Stocks aux Étages
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - Le Concept du "Par Level"
4. **Séquence 4** : L'Inventaire de l'Office (Le Pantry Check)
5. **Séquence 5** : Le Réapprovisionnement Quotidien (La Commande)
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - La Règle du FIFO (First In, First Out)
7. **Séquence 7** : Le Contrôle à la Réception (Vérifier les Livraisons)
8. **Séquence 8** : Le Rangement Ergonomique de l'Office
9. **Séquence 9** : La Sécurisation des Stocks (Lutte contre le vol)
10. **Séquence 10** : Schéma Explicatif - Le Trajet du Produit (Magasin -> Client)
11. **Séquence 11** : Les Outils Digitaux de Gestion des Stocks
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Rupture de shampoing un jour férié
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Chariots surchargés (Sur-dotation)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Cosmétiques Périmés (Non-respect du FIFO)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: L'Enjeu de la Gestion des Stocks



Indication Vidéo (Visuel) : B-Roll (vidéo d'illustration) montrant une femme de chambre ouvrant un placard vide avec une expression de panique, puis transition vers un bureau bien organisé avec une Gouvernante sur sa tablette.

Voix-off (Narration) :

"Le pire ennemi de la production aux étages, c'est la rupture de stock. Une femme de chambre qui n'a plus de papier toilette ou de draps de bain ne peut pas terminer sa chambre. La Gouvernante d'étage doit être une logisticienne hors pair pour garantir que l'équipe ne manque jamais de rien, sans pour autant accumuler des stocks inutiles."

Les 3 Conséquences d'une Mauvaise Gestion :

- **Perte de Temps** : Les allers-retours entre les étages et le magasin central font perdre des dizaines de minutes (et font chuter la productivité).
- **Perte Financière** : Un stock mal géré, c'est du vol, de la péremption, ou de l'argent immobilisé (sur-stock).
- **Insatisfaction Client** : Une chambre livrée avec un produit manquant ("Missing item") détruit l'expérience 5 étoiles.

Séquence 2: Les 3 Familles de Stocks

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Apparition de trois icônes distinctes à l'écran : Une serviette (Linge), une bouteille de shampoing (Amenities), et un spray nettoyant (Chimie).

Voix-off (Narration) :

"Dans son office (Pantry), la Gouvernante d'étage doit gérer trois types de stocks, chacun ayant ses propres règles de péremption, de valeur et de rotation."

Les Typologies de Stock :

Famille	Exemples	Règle de Gestion
1. Le Linge (Linen)	Draps, taies, peignoirs, serviettes, tapis de bain.	Rotation extrêmement rapide. Réapprovisionnement pluriquotidien depuis la blanchisserie.
2. Les Amenities (Accueil)	Cosmétiques, chaussons, kits dentaires, capsules de café, sucre.	Forte valeur financière. Sensibles au vol. Attention stricte aux dates de péremption (DLC).
3. Le Matériel (Chimie)	Détergents, sacs poubelles, papier toilette, microfibres.	Faible risque de vol, mais risque élevé de gaspillage (surdosage). Stockage isolé obligatoire.

Séquence 3: Schéma - Le "Par Level"

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'une étagère. Une barre de niveau type "batterie de téléphone" monte jusqu'à une ligne verte marquée "PAR LEVEL", puis redescend dans le rouge.

Voix-off (Narration) :

"Comment savoir combien de savons commander ? La Gouvernante ne commande pas au hasard. Elle utilise le 'Par Level' (Niveau de Parité). C'est la quantité exacte nécessaire pour équiper 100% des chambres de l'étage pour une journée."

Le Calcul du Par Level (À animer) :

Exemple pour un étage de 20 chambres (Standard : 2 savons par chambre).

1 PAR (Dotation Normale)

20 ch. x 2 = **40 Savons**

+

0.5 PAR (Marge de Sécurité)

Pour pallier aux casses/vols = **20 Savons**

STOCK CIBLE (PAR LEVEL) = 60 Savons / Jour

La Gouvernante commande uniquement la différence pour revenir à 60.

Séquence 4: L'Inventaire de l'Office

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Plan sur une Gouvernante effectuant un comptage rapide dans un placard à l'aide d'une tablette tactile.

Voix-off (Narration) :

"Avant de commander, il faut savoir ce qu'il reste. La Gouvernante d'étage effectue un inventaire visuel rapide tous les soirs (ou matins), et un inventaire physique précis à la fin du mois."

Les Règles du Comptage (Pantry Check) :

- **Le Rangement Préalable** : On ne peut pas compter un office en désordre. Les cartons doivent être ouverts et alignés avant l'inventaire.
- **Unité de Mesure** : Toujours compter dans la même unité (Pièces individuelles ou Cartons pleins). Mélanger les deux fausse le budget.
- **L'Alerte Péremption** : L'inventaire est le moment de retirer les produits F&B (café, thé, lait) qui s'approchent de leur date d'expiration.

Séquence 5: Le Réapprovisionnement (La Commande)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté. À gauche, un chariot vide. À droite, la validation d'une réquisition sur un logiciel de gestion (ex: BirchStreet ou Excel).

Voix-off (Narration) :

"Une fois l'inventaire fait, la Gouvernante d'étage rédige sa Réquisition (bon de commande interne). Cette commande est envoyée au Magasin Général (Store) de l'hôtel."

Le Processus de Commande :

Étape	Standard Opérationnel
L'Anticipation	Le magasin n'est pas ouvert 24h/24 (souvent fermé le week-end). La commande du vendredi doit couvrir l'activité du samedi ET du dimanche.
L'Ajustement à l'Activité	Si l'hôtel n'est qu'à 30% d'occupation, il est inutile de commander le "Par Level" complet. La commande s'ajuste au Forecast (Prévisions d'occupation).
Validation N+1	Toute commande de produits coûteux (Cosmétiques VIP, peignoirs neufs) doit généralement être signée par la Gouvernante Générale.

Séquence 6: Schéma - La Règle du FIFO



Indication Vidéo (Visuel) : Animation de cartons glissant sur une étagère. Le nouveau carton pousse l'ancien vers l'avant.

Voix-off (Narration) :

"C'est la règle d'or mondiale de la gestion de stock : First In, First Out (Premier entré, premier sorti). Ce qui a été livré en premier doit être utilisé en premier."

Le Principe du FIFO (À animer) :



Séquence 7: Le Contrôle à la Réception

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Un magasinier dépose une palette de cartons devant l'office. La Gouvernante pointe avec un stylo et recompte physiquement avant de signer.

Voix-off (Narration) :

"Faire confiance n'exclut pas le contrôle. Lorsque le magasinier ou le livreur apporte la commande à l'étage, la Gouvernante engage son budget en signant le bon de livraison."

Les 3 Vérifications Obligatoires :

1. **La Quantité** : Avez-vous reçu exactement les 5 cartons de shampoing commandés ? Ne signez jamais "sous réserve de déballage". Comptez.
2. **L'Intégrité** : Les cartons sont-ils écrasés ? Les bidons de produits chimiques fuient-ils ? (Refuser la livraison si c'est le cas, risque sécuritaire).
3. **Les Dates (DLC)** : Les produits livrés par le magasin central sont-ils proches de la péremption ? Si la date est trop courte, renvoyez le lot.

Séquence 8: Le Rangement de l'Office



Indication Vidéo (Visuel) : Plan sur un Office (Pantry) modèle. Focus sur le fait que le lourd est en bas et le léger en haut.

Voix-off (Narration) :

"Stocker n'est pas entasser. L'organisation physique des étagères doit obéir à des normes de sécurité et d'ergonomie pour prévenir les accidents du travail."

Le Zoning Sécurisé :

Emplacement	Type de Produit	Raison (Standard)
Étagères Hautes	Papeterie, mouchoirs, chaussons.	Léger. Si un carton tombe, il ne blessera pas l'employé.
Étagères Centrales	Cosmétiques, Linge éponge, Linge de lit.	Hauteur des yeux et des bras. Les articles les plus manipulés (Ergonomie).
Sol / Étagères Basses	Bidons de 5L, Produits Chimiques.	Sécurité absolue : Évite qu'un produit chimique corrosif ne coule sur la tête d'un employé en cas de fuite.

Séquence 9: Sécurisation et Vol (Démarque)



Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'un cadenas qui se verrouille sur la porte d'un office. Symbole "Danger" rouge lié au vol.

Voix-off (Narration) :

"Les produits d'accueil et le linge représentent une forte valeur marchande. La 'démarque inconnue' (les vols par les clients, les prestataires ou le personnel) est un fléau financier. La Gouvernante est garante de la sécurisation."

Les Procédures Anti-Vol :

- **Porte Close** : L'office d'étage (Pantry) doit être fermé à clé en permanence. Les femmes de chambre l'ouvrent avec leur pass et le referment immédiatement.
- **Chariots Verrouillés** : Dans les couloirs, les produits cosmétiques et les capsules de café doivent être rangés dans un tiroir fermé à clé sur le chariot.
- **Dotation Comptée** : On ne laisse pas la femme de chambre se servir librement en piochant dans les cartons. La Gouvernante prépare une "dotation" précise selon le nombre de chambres à faire.

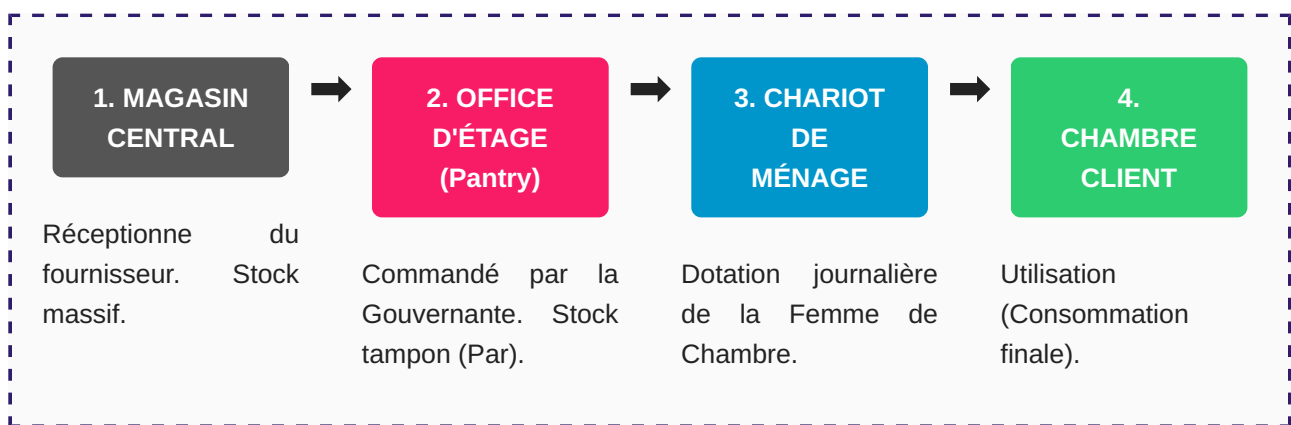
Séquence 10: Schéma - Trajet du Produit

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation "Step by Step". Un flacon de shampoing passe du quai de livraison jusqu'à la salle de bain du client.

Voix-off (Narration) :

"Résumons la chaîne de responsabilité logistique. Du fournisseur externe jusqu'au client final, le produit traverse 4 zones clés de l'hôtel."

La Chaîne Logistique (À animer) :



Séquence 11: Étude de Cas N°1

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 1". Symbole "Danger" rouge clignotant. Image d'un flacon vide.

Rupture de shampoing un jour férié

Contexte : Lundi de Pâques (Jour férié). Le magasin général est fermé. L'hôtel est complet. À 11h, vos équipes n'ont plus de gel douche/shampoing. Il reste 50 chambres à nettoyer.

L'Action de la Gouvernante d'Étage (Gestion de Crise) :

1. **La Règle de l'Emprunt** : Ne jamais stopper la production. Vous contactez la Gouvernante du 3ème étage (ou d'une autre aile) pour "emprunter" 50 flacons sur son stock tampon.
2. **L'Alternative (Downgrade)** : Si aucun étage n'en a, vous contactez le spa ou les vestiaires pour récupérer les grands formats de courtoisie.
3. **Le Recadrage Post-Crise** : Le mardi, l'analyse montre que la commande du vendredi n'a pas pris en compte le taux d'occupation exceptionnel du week-end (absence de Forecasting). Le calcul du "Par Level" est réajusté.

Séquence 12: Étude de Cas N°2

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 2". Image d'un chariot débordant de produits, certains tombant par terre.

Chariots surchargés et vol dans les couloirs

Contexte : Lors de votre ronde, vous remarquez que la plupart des femmes de chambre ont des chariots qui débordent de cosmétiques. Plusieurs boîtes de rasoirs VIP ont "disparu" des chariots cette semaine.

La Réaction de la Gouvernante d'Étage :

1. **Le Diagnostic** : Les employées surchargent les chariots le matin par peur de manquer (Effet de thésaurisation). Les chariots ouverts dans les couloirs attirent les clients malveillants ou les personnes de passage.
2. **L'Action Managériale** : Vous interdisez le "libre-service" dans l'office. Vous mettez en place le "Caddy Set-Up" : vous préparez vous-même des paniers avec la quantité **exacte** de produits pour chaque employée.
3. **La Sécurité** : Obligation stricte de verrouiller les tiroirs à produits de valeur, et rappel d'avertissement en cas de chariot laissé sans surveillance.

Séquences 13, 14 & 15: Conclusion



Indication Vidéo (Visuel) : Affichage du dernier cas pratique, puis transition vers la "Checklist Ultime". Musique de conclusion corporate.

Étude de Cas N°3 : Produits Périmés

Problème : Un client VIP se plaint que la capsule de lait de son plateau de courtoisie était tournée (périmée).

Action : La faute incombe à la femme de chambre qui n'a pas vérifié, mais surtout à l'organisation de l'office. La Gouvernante d'étage vide immédiatement l'étagère du lait. Elle constate que les nouveaux cartons ont été rangés **devant** les anciens. Le système **FIFO** (First In, First Out) a été violé. Réorganisation totale de l'office exigée.

Grille d'Évaluation (Maîtrise Logistique) :

- [] L'Office (Pantry) est-il organisé de manière ergonomique (lourd en bas, léger en haut) ?
- [] La règle du FIFO est-elle rigoureusement appliquée pour les cosmétiques et l'alimentaire ?
- [] Les commandes (Réquisitions) sont-elles basées sur le calcul strict du "Par Level" ?
- [] Les produits toxiques (Chimie) sont-ils stockés à l'écart du linge et des Amenities ?
- [] Les chariots sont-ils dotés avec la juste quantité (anti-gaspillage) et verrouillés ?

L'Essentiel

Gérer un stock, c'est trouver l'équilibre parfait entre ne jamais manquer de rien et ne pas immobiliser d'argent inutilement.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation e-learning des cadres de l'hébergement.