

### **Stagiaire Gouvernant(e) d'étage**

Créer un environnement de travail agréable pour les collègues des Hôtels Fairmont est aussi important que de transformer de simples moments en véritables souvenirs pour nos hôtes. Le Stagiaire assure une tenue exceptionnelle des chambres, des lieux publics et des zones au cœur de l'établissement.

**Présentation de l'hôtel :** Situé sur les rives du Lac Léman et face à la vue magnifique des Alpes, l'hôtel Fairmont Le Montreux Palace est un établissement hôtelier de distinction, membre du groupe Accorhotels luxury Europe, Fairmont Hotels & Resorts, de Swiss Deluxe Hotels et des Leading Hotels of the World. Possédant une renommée mondiale incomparable caractérisée par 236 chambres et suites luxueuses et une expérience gastronomique des plus raffinées, l'hôtel Fairmont Le Montreux Palace est réellement un lieu enchanteur. Ses trois restaurants et ses trois bars offrent un vaste choix de délices qui sauront satisfaire les plus exigeants des palais. Le Montreux Jazz Café est le détour incontournable pour vibrer au rythme du Festival 365 jours par année dans l'écrin féérique du Fairmont le Montreux Palace, le MP's Bar & Grill est un restaurant haut de gamme à l'ambiance décontractée spécialisé dans les grillades qui n'a pas son pareil dans la région et le Funky Claude's Bar est le lieu incontestable où atterrir jusque tard dans la nuit pour déguster un line-up incroyable de cocktails traditionnels et exclusifs au rythme de la meilleure scène Live en ville. Fairmont Le Montreux Palace se spécialise également dans l'accueil de congrès, réunions et séminaires. Le Willow Stream Spa est un espace bien-être de 2000 m<sup>2</sup> dédié à la forme, la relaxation et la beauté. La Boutique du Palace est ouverte tous les jours pour trouver le présent idéal.

### **Résumé des responsabilités :**

Relevant de l'Assistante Gouvernante Générale, les responsabilités et les fonctions essentielles du poste comprennent, sans s'y limiter :

- Proposer constamment un service professionnel, amical et agréable
- Contrôler les chambres en fonction des standards de l'hôtel
- Appliquer les standards LQA techniques et émotionnels
- Veiller au maintien des Standards relatifs au personnel des étages : qualité du travail, productivité, présentation, attitude, assiduité et ponctualité.
- Assurer le relais entre le personnel des étages et sa hiérarchie
- Participer activement au développement de la démarche qualité totale notamment par le biais de propositions d'amélioration
- Transmettre à ses supérieurs les informations nécessaires à la bonne marche du département
- Prendre connaissance des étages qui lui sont attribués par l'Assistante GG ou la Gouvernante Générale (rapport Opera)
- Signer après lecture le livre de consignes ainsi que le rapport de séance
- Organiser l'emploi du temps de son secteur à partir de l'état du rapport informatique Opéra et fait évoluer celui-ci en fonction des priorités de l'hôtel
- Connaître en tout temps l'état d'avancement des chambres
- Informer le personnel des étages des actions correctives à réaliser lorsque le contrôle des étages fait apparaître des différences avec les Standards
- Superviser, noter dans le livre des consignes et participe aux délogements
- Veiller à la bonne tenue des étages, des offices ainsi que sur l'équipement.

- S'engager sur la qualité de son service, sa discrétion et sur sa parfaite honnêteté
- Respecter rigoureusement les prescriptions d'hygiène et sanitaires
- Respecter les normes ergonomiques de travail en règle de santé et sécurité
- Avoir une attitude professionnelle, être souriant et garder en tout temps le calme
- Avoir toujours une tenue, une propreté et une hygiène irréprochables
- Respecter les standards de la compagnie
- Toutes autres tâches, telles qu'assignées

#### **Qualifications :**

- Stage requis dans le cadre d'une formation hôtelière
- Maîtrise de la langue française
- Excellentes connaissances de la langue anglaise
- Connaissance d'une autre langue un atout
- Connaissance du système Opéra un atout
- Expérience dans l'hôtellerie 4\* ou 5\* est un atout
- Autonome : gestion de son temps, organisation de son travail et économie de ses gestes
- Flexibilité et rigueur
- Capacité de gérer plusieurs demandes en même temps et de gérer les changements de dernières minutes

#### **Implications physiques du poste :**

Les implications physiques du poste incluent, sans s'y limiter :

- Constant : se tenir debout et marcher tout au long de la période de travail
- Constant : soulever et porter des charges
- Occasionnel : s'agenouiller, pousser, tirer, soulever
- Occasionnel : monter ou descendre des escaliers et des rampes

**Exigences de visa :** Afin de pouvoir travailler en Suisse, le candidat est en possession d'un permis de travail suisse ou fait partie d'un pays européen de l'UE – 17 ou UE -8.

**POSTULEZ DÈS AUJOURD'HUI :** Que vous entamiez votre carrière ou recherchiez un emploi d'avenir, nous vous invitons à consulter le site [www.fairmontcareers.fr](http://www.fairmontcareers.fr) pour en savoir plus sur les Hôtels Fairmont et les opportunités extraordinaires qui vous sont offertes.

#### **À PROPOS DE HÔTELS FAIRMONT**

Chez Hôtels Fairmont, nous offrons à nos clients la meilleure expérience dans l'hôtellerie dans chacun de nos établissements. Nous savons que pour fournir le meilleur service à nos clients, nous devons offrir ce qui se fait de mieux à nos employés. C'est pourquoi vous trouverez des opportunités professionnelles exceptionnelles en Amérique du Nord, dans les Caraïbes, en Europe, en Afrique, au Moyen-Orient et en Asie-Pacifique, ainsi que les meilleures possibilités de formation, d'évolution de carrière, de reconnaissance et de récompense du secteur. Hôtels Fairmont est une célèbre chaîne d'hôtels proposant des adresses de renom telles que The Savoy à Londres, The Plaza à New York et le Fairmont Peace Hotel à Shanghai. Nos équipes sont guidées par les valeurs de respect, d'intégrité, de travail d'équipe, de responsabilité et de service d'excellence; nous respectons les normes d'éthique et de qualité les plus élevées et traitons tous les collègues avec équité et dignité. Leader sur le plan communautaire et environnemental, Fairmont est également réputé pour ses pratiques touristiques éco-responsables et son programme Partenariat Environnemental reconnu. Un avenir prometteur vous attend.

## **A PROPOS D'ACCORHOTELS**

Le groupe AccorHotels est un leader mondial dans le domaine du voyage et du lifestyle ainsi qu'un pionnier du digital offrant des expériences uniques dans plus de 4 100 hôtels, resorts et résidences, mais aussi plus de 3 000 résidences privées d'exception dans le monde entier.