

Assistante gouvernante

Objectifs

- Se perfectionner aux techniques d'entretien des chambres
- Optimiser le fonctionnement du travail du personnel d'entretien par une meilleure gestion des produits d'entretien, une maîtrise des économies d'énergie et une sensibilisation au tri sélectif
- Connaître les protocoles adaptés à la structure et aux moyens de l'établissement

Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

2 jours - 14 heures

Formats :

Présentiel ou distanciel

Effectif minimum :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

- Personnel en activité ou ayant déjà travaillé en service d'étage

Public concerné :

- Employés d'étages qualifiés, ayant besoin de perfectionnement aux techniques inhérentes au fonctionnement optimal du service des étages

Modalités d'évaluations :

- En début de formation : test d'entrée pour connaître le niveau du stagiaire
- En cours de formation : Evaluation à partir d'une étude de cas concrète. Interaction permanente entre les participants et le formateur. Questions / Réponses tout au long de la formation
- En fin de formation : test d'évaluation sous forme de QCM

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.



UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES

Sur le long terme.

AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

Programme

1er jour

Hygiène et entretien

- La chambre à blanc et en recouche
- La salle de bain et les sanitaires
- Les techniques pour faire un lit
- Les produits d'entretien, les économies d'énergies, le tri sélectif
- La gestion du linge
- Les systèmes de contrôle

Organisation du travail

- La planification
- Les plans d'entretien
- La maintenance des locaux
- Les documents de travail
- Le délogement client
- La couverture
- Les consignes de sécurité

2ème jour

La gestion

- Les objets trouvés
- Les produits d'accueil
- Les inventaires

L'accueil et la qualité de service

- La fonction de l'accueil : l'aspect matériel, le personnel
- L'accueil du client :
- Rôle et responsabilité pour le confort et l'écoute du client
- Présentation et tenue vestimentaire
- Les attitudes fondamentales
- Prises en compte des remarques et critiques
- Discrétion et réactivité

Méthodologie

Utilisation des méthodes d'animation, démonstratives et applicatives
Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique
Évaluation immédiate qui permet de vérifier le degré d'acquisition des stagiaires et de réguler les contenus de la formation en fonction des besoins