

Devenir et être employé d'étages

« Qualité, organisation, comportement et prévention des risques métier »

Objectifs

- Maîtriser les méthodes de travail pour le nettoyage des chambres
- Organiser son travail et appliquer les consignes et procédures de l'entreprise

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 :

- Être en fonction au sein d'une exploitation

Public concerné :

- Personnels débutants
- Femme de chambre

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.

Programme

HO

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.

Introduction : Appréhender le métier d'employé d'étages

Comprendre le métier d'employé d'étages : rôle, missions, qualités
Appréhender le fonctionnement d'un service d'étage (organigramme, relations entre service)

Mémoriser le vocabulaire hôtelier (No show, day use, recouche, à blanc, ...)

Être fier(e) de son métier

Partie 1 : Nettoyer une chambre

Distinguer chambre à blanc et recouche

Comprendre les bases et appliquer les techniques de nettoyage des chambres et des salles de bain

Utiliser les bons produits, au bon moment, au bon endroit, de la bonne manière

Améliorer l'expérience clients grâce à l'attention du détail

Travailler de manière éco-responsable (énergie, produits, tri)

Partie 2 : Organiser son travail

Organiser son travail de manière efficace (qualité vs rendement)

Savoir effectuer un auto-contrôle

Utiliser les documents essentiels et communiquer (feuille de travail, feuille technique/réparation, objets trouvés, etc...)

Partie 3 : Prévenir les risques en hôtellerie

S'échauffer pour se préserver

Apprendre les gestes et postures à adopter pour accomplir en sécurité les manutentions manuelles

Partie 4 : Accueillir et mener un échange avec un client

Adapter la bonne attitude (image de soi, savoir-être, présentation et comportement)

Communiquer avec aisance et répondre aux besoins d'un client

Répondre à une demande en anglais

Conclusion :

Réaliser mon plan d'action personnel (je cesse, je diminue, je commence, j'améliore)

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