

FEMMES DE CHAMBRES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

Objectifs :

Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail. Sensibilisation à l'importance de la fonction pour répondre aux attentes du client en optimisant les prestations et le service

Personnes concernées :

Personnel d'étages. Femmes de chambre et valets

Pré requis :

Aucun

Méthode Pédagogique :

Active et participative, basée sur un apport théorique avec l'étude de cas concrets et l'analyse de situations rencontrées par les participants dans leur cadre de travail. Exercices pratiques en réel simulations

Évaluation :

Exercices pratiques Questionnaire. Remise d'une attestation de stage

Programme :

Fondée sur l'alternance de théorie et de pratique, cette formation se déroulera idéalement au sein de votre établissement.

Organisation du travail :

- Mise en place : chambre, salle de bain, lingerie et produits d'accueil
- Aménager la chambre en fonction de la durée du séjour
- Préparer la chambre selon les instructions de la Gouvernante
- Compléter les fiches techniques
- Adapter son travail en fonction de l'activité de l'hôtel
- Assurer le suivi inter-services

Techniques opérationnelles :

Chambre et salle de bains :

- Remise en ordre du lit , du mobilier et objets divers
- Renouvellement du linge de toilette et réassortiment des produits d'accueil
- Nettoyage : moquettes/tapis, sols, vitres, glaces, appliques, objets divers
- Les affaires personnelles du client

Connaître l'utilisation des produits d'entretien et du matériel :

- L'utilisation des produits en fonction de la nature des matériaux
- Utiliser l'aspirateur
- Utiliser les chiffons appropriés

Sécurité et Hygiène :

- Veiller à sa propre sécurité et respecter les consignes de l'hôtel
- Hygiène générale : aucune trace (eau, doigts...)et aucune souillure

Relation avec le client :

- Présentation, comportement et hygiène
- Accueillir, sourire et prendre en compte les attentes des clients
- S'adapter aux clients : VIP, habitués, tardifs, difficiles, séminaires, groupes

Durée : 3 jours
21 heures