

Titre : AMÉLIORER LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES FEMMES DE CHAMBRES

Domaine : Technique métier en hôtellerie restauration

Thème : Service d'étage

Formacode : 42786

Durée en heures et en jour : 14 h / 2 jours

Modalité de la formation : Présentiel

Public cible : Personnel d'étage : femme de chambre, valet

Nombre de personnes min et max : Min 4 personnes – Max 8 personnes

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

Programme :

Fondée sur l'alternance de théorie et de pratique, cette formation se déroulera sur une plateforme technique.

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 interservices

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

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 du client

S'adapter aux clients : VIP, habitués, tardifs, difficiles, séminaires, groupes

Prérequis : Etre en poste depuis plusieurs mois

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement : 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

Modalités d'évaluation des connaissances : Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles à l'issue de la formation : Questionnaire cas de synthèse : Qu'ai-je retenu ?

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation...

Lieux et adresses précises : 11, rue Tronchet 75 008 Paris