

GESTION ET MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DES ÉTAGES

Objectifs :

Acquérir les techniques d'organisation et de gestion du service hébergement. Connaître l'entretien et la vérification des chambres. Recruter, encadrer, former le personnel. Identifier les différents clients et répondre à leurs attentes. Gérer la sous-traitance.

Personnes concernées :

Créateurs, repreneurs d'entreprise, Managers, Gouvernantes

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. Présentation PowerPoint. Support de cours. Jeux de rôle, Quizz

Évaluation :

Exercices pratiques Questionnaire. Remise d'une attestation de stage

Programme :

Le service des Étages :

- Rôle et mission: Responsable/Gouvernante/Femme de chambre
- Relations avec : Les responsables / La Gouvernante
- Le fonctionnement de la lingerie, du pressing client, des lieux publics
- Rappel des standards et procédures du service et de l'hôtel

Les produits et le matériel :

- Le chariot ménage / Les produits de nettoyage
- Les produits d'accueil
- Le choix et la durée de vie du linge d'hébergement

L'Hygiène et la sécurité :

- Respecter les règles, les normes, les bons gestes
- Veiller à l'hygiène corporelle du personnel
- Procédure et méthodologie de nettoyage des chambres

Techniques opérationnelles d'une chambre :

- Considération du client : assurer son confort, attitudes à adopter, importance des détails, départs tardifs, délogements, priorités
- Accueil personnalisé / Intimité du client
- Enregistrer les objets trouvés
- Contrôle des chambres et autocontrôle
- Spécificités des chambres en recouche / en départ

La gestion du service des étages :

- Le personnel / Les outils de gestion
- La sous-traitance / Le personnel intérimaire et interne CDD, CDI, les avantages, les inconvénients, les coûts, le cahier des charges
- Les fiches de stock, les inventaires, les achats, les plannings, l'organisation, le suivi

La gestion du service des réservations :

- Accueil téléphonique
- Politique tarifaire / vocabulaire technique
- Points clefs: prise, confirmation et annulation des réservations

Durée : 2 jours
14 heures