Titre : *Maîtriser les techniques professionnelles de contrôles et auto-contrôles d'une chambre*

Domaine : Technique métier en hôtellerie restauration

Thème : Service d'étage

Formacode : 42786

Durée en heures et en jour : 7 h / 1 jour

Modalité de la formation : en Présentiel

Public cible : Toute personne amenée à travailler dans le service des étages
Nombre de personnes min et max : Min 7 personnes – Max 10 personnes.

Objectifs pédagogiques :

- Optimiser ses techniques professionnelles du service d'étage pour développer son autonomie d'auto-contrôle et de contrôle d'une chambre

Diagnostic avec le prescripteur

Entretien téléphonique ou physique
Analyse des besoins de formation
Analyse du contexte de l'entreprise
Homogénéité de niveau

Diagnostic avec les membres du groupe

Envoi d'un questionnaire
Fonction ou situation actuelle
Historique en formation
Analyse des besoins, motivations
Mes attentes pour cette formation

Programme :

- **L'auto-contrôle et le contrôle Qui et Pourquoi ?**

  Améliorer la qualité de service
  S'assurer de la qualité attendue
  Optimiser la remise des clés aux clients
  Différencier l'auto-contrôle et le contrôle
  Rendre les employés d'étages plus autonomes
  Assurer le suivi interservices

  Comment faire le contrôle et l'auto contrôle :
  Perfectionner l'organisation du travail
  Respecter les procédures et utiliser les bons outils

- **Procédure d'un contrôle et d'un auto-contrôle**

  Faire appel à tous les sens
  – la vue et le sens de l'esthétique ;
  – l'ouïe pour les dysfonctionnements ;
  – l'odorat pour repérer toute odeur désagréable ;
  – le toucher (certaines salissures ne se voient pas mais se sentent sous les doigts).
  Respecter la marche en avant et du haut vers le bas :
  – la porte d'entrée
  – la chambre
  – la salle de bain
  – les toilettes

- **L'inspection d'une chambre**

Prérequis : Maîtriser le socle de compétences

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement
La méthode est active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

Modalités d'évaluation des connaissances
Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles en début et à l'issue de la formation :
Ateliers d'évaluation collaboratifs
Mises en situation (Tests intermédiaires des acquis)
Questionnaire de connaissances en début de formation et 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 et plateau technique avec hôtel partenaire
France entière en entreprise ou avec hôtel partenaire