

Titre : *Améliorer les techniques professionnelles des employés d'étages*

Domaine : Technique métier en hôtellerie restauration

Thème : Service d'étage

Formacode : 42786

Durée en heures et en jour : 21 h / 3 jours

Modalité de la formation : en Présentiel

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

Nombre de personnes min et max : Min 7 personnes – Max 10 personnes.

Objectifs pédagogiques :

- Optimiser les techniques professionnelles du service d'étage pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail
- Assurer une relation client de qualité
- Utiliser les produits d'entretien selon les protocoles
- Connaitre et appliquer les règles de sécurité et d'hygiène en chambre
- Assurer le service petit-déjeuner



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 :

• **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
Assurer le suivi interservices

• **Techniques opérationnelles**

La marche en avant
Remise en ordre du lit, du mobilier et objets divers
Renouvellement du linge de toilette et réassortiment des produits d'accueil
Adapter son travail en fonction de l'activité de l'hôtel

• **Sécurité et Hygiène**

Veiller à sa propre sécurité et respecter les consignes de l'hôtel
Hygiène générale : aucune trace (eau, doigts...) et aucune souillure
Hygiène corporelle
Respecter et appliquer les consignes sanitaires en vigueur

• **Produits et matériels**

Utiliser à bon escient les produits d'entretien et le matériel
Utiliser l'aspirateur
Utiliser les chiffons appropriés

• **Service petit-déjeuner**

Participer à la mise en place du service « petit-déjeuner »
Accueillir, sourire et prendre en compte les attentes du client
S'adapter aux clients : VIP, habitués, tardifs, difficiles, séminaires, groupes

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