



FORMATION

« ETRE EFFICACE AU SERVICE DES ETAGES »

L'entretien des chambres requérant à la fois rapidité et efficacité, le travail au sein des étages exige de faire preuve de rigueur et d'organisation.

L'hygiène au sein des chambres devant être irréprochable, il est particulièrement recommandé d'être d'une extrême méticulosité et doué d'un sens aigu de l'observation afin de déceler la moindre anomalie.

- **Objectifs :**

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Professionnaliser son métier de Femme de chambre
- Comprendre et appliquer des procédures de nettoyage optimales
- Améliorer la qualité de prestation réalisée
- Appréhender la notion de service et de satisfaction auprès des Clients

- **Public :** Femmes ou valets de chambre

- **Pré-requis :** Aucun

En amont de la formation, un questionnaire sera envoyé aux participants afin de déterminer leur expérience et leur vision métier.

- **Durée & Dates :** 2 jours

Dates : nous consulter

- **Tarif :** 1 000,00 € H.T. / personne en inter

En intra : nous consulter

- **Moyens pédagogiques et techniques**

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation,
- Documents supports de formation projetés documents d'appui fournis sur tablette,
- Exposés théoriques et étude de cas concrets,
- Application et mise en situation en étages,
- Echanges entre pairs,
- Mise à disposition sur clé usb de documents supports à la suite de la formation.

- **Encadrement (formateur)**

Un formateur avec de solides compétences en Hôtellerie et en hébergement.

- **Suivi et d'évaluation**

- Feuilles de présence,
- Questions orales,
- Mises en situation,
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Contenu JOUR 1

Comprendre l'activité hôtelière et les composantes du métier

Comprendre le panorama de l'hôtellerie et l'organisation d'une structure
Définir le métier de femme et valet de chambre : rôle, missions et fonction
Répondre aux attentes de l'entreprise

Organiser son travail

Identifier et lister les tâches quotidiennes de la femme de chambre
Comprendre les contraintes
Organiser son travail pour répondre aux attentes

Identifier l'attente du Client

Déterminer les clés de la satisfaction
Comprendre les attentes des Clients
Prendre en compte et traiter les demandes

Comprendre la relation avec le client

Adopter une posture professionnelle adéquate
Respecter l'intimité du client
Gérer les objets trouvés

Contenu JOUR 2

Connaître les techniques opérationnelles

Connaître les différentes façons de faire une chambre (recouche et à blanc)
Nettoyer une salle de bain
Connaître les produits d'entretien
Répertorier et mettre en place les produits d'accueil

Appliquer les consignes de sécurité

Comprendre les gestes et les postures idéaux
Préserver sa santé
Les travaux en chambre

Evaluer l'impact sur l'environnement

Connaître son impact sur l'environnement
Le développement durable dans l'hôtellerie
Mettre en place des gestes simples

L'évaluation finale portera sur une mise en situation et un questionnaire.

Remise d'une attestation de formation à l'issue du parcours.