

FORMATION

Etre efficace au service des étages

Objectifs :

- Professionnaliser votre métier de Femme/Valet 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

Pré requis : Aucun

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

Public : Femmes et valets de chambre

Durée : 2 jours, 14 heures

Dates : nous consulter

Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 72 heures

Délai d'accès à la formation : planning établi selon les disponibilités du formateur et des apprenants.

Moyens pédagogiques et techniques :

Exposés théoriques et étude de cas concrets, échanges entre pairs, Mise en situation

Mise à disposition de documents supports en fin de formation.

Tarif :

Nous consulter

Jusqu'à 12 participants maximum

L'évaluation finale portera sur un questionnaire.

Remise d'une attestation de formation

Elazuli s'inscrit dans une politique d'égalité des chances afin de permettre à tous nos apprenants d'accéder à nos différentes formations et de développer leur potentiel.

Tous les apprenants en situation de handicap temporaire ou permanent ou souffrant d'un trouble de santé invalidant sont accompagnés tout au long de leur formation.

SIRET 94846214800016 - RCS Chambéry 948462148 - SARL au capital de 1000.00 €

Numéro de TVA Intracommunautaire FR96948462148

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730266873 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes
www.elazuli.fr

MAJ 07/23



PROGRAMME

Etre efficace au service des étages

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 et missions

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



Contact et information :
contact@elazuli.fr – 06 76 72 43 35

SIRET 94846214800016 - RCS Chambéry 948462148 - SARL au capital de 1000.00 €
Numéro de TVA Intracommunautaire FR96948462148
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730266873 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes
www.elazuli.fr

MAJ 07/23

