Reso Formation
vos besoins, nos solutions.

Fiche FORMATION

FF04-22

TECHNIQUES/MÉTIERS DU CHR

BASE DE TRAVAIL EMPLOYÉS D'ÉTAGE

Public concerné : Personnel d'étage
Prérequis : Savoir lire, écrire, compter
Évaluation des prérequis : test fait par le formateur

Mise en œuvre : Formation en présentiel
Durée : 7 heures (1 jour de 7 heures)

Tarif : 140 Euros HT Prise en charge totale possible via AKTO (Action collective)

1000 Euros HT intra Prise en charge totale possible via AKTO (Action collective)

Nombre de stagiaires : 4 pers. minimum, 10 pers. maximum
Personnes en situation de handicap : Adaptations possibles de conditions d'accueil et d'animation selon besoin(s) spécifique(s), merci de nous contacter.

Dates, ville, accès : Consultez notre planning de sessions sur www.reso-formation.fr

Inscription : Merci de nous faire part de votre demande via la fiche formation concernée (formulaire d'inscription à compléter) sur www.reso-formation.fr RESO formation s'engage à vous répondre dans les 72 heures suivant votre demande et à débuter la prestation dans les 1 à 2 mois à compter de l'acceptation de la prise en charge du dossier.

Mise À jour : mars 2022

Base de travail employés d'étage

OBJECTIF(S) DE FORMATION

A l'issue de cette formation vous maîtriserez les compétences de base du métier de valet/femme de chambre

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les différentes tâches du métier de femme de chambre,
- Appliquer les règles de l'hygiène et les techniques de nettoyage d'une chambre ou d'un appartement,
- Assurer et vérifier la mise en place d'une chambre selon les critères standards en hôtellerie,
- Appréhender la notion de service et de satisfaction auprès des clients.

PROGRAMME DE FORMATION

1- La fonction valet/femme de chambre dans un hôtel

Le métier valet/femme de chambre : rôle, missions et fonction, rappel sur la tenue professionnelle et la notion de représentation
Le cadre réglementaire en matière d'hygiène, les règles d'hygiène et le respect de la marche en avant
Le contrôle et l'inspection de la chambre par la gouvernante : Pour quelle raison ?

2 – L'hygiène, le matériel et les produits d'entretien

Les principes de travail et de nettoyage selon les méthodes professionnelles et les éventuels impératifs sanitaires
Connaître et utiliser les produits d'entretien (Produits destinés à la chambre et aux sanitaires)
L'importance des outils de travail : le chariot de ménage, aspirateurs et offices
Maîtriser les gestes et postures de leur utilisation
Organiser son matériel pour gagner en efficacité

3 – Les procédures de travail au quotidien

Organisation de la journée
Récupération et compréhension des consignes journalières
Mise en place du poste de travail : Organisation du matériel et des équipements
La gestion du linge
Les procédures suivant le type de chambre : chambre client à blanc ou en recouche
Le lit : importance de la maitrise des gestes pour travailler en sécurité
Comment assurer le désencombrement et ranger une chambre avec méthode ?
Les procédures de nettoyage des sanitaires
Les procédures de travail de la chambre
Savoir disposer et présenter les produits d'accueil pour le client
Les autres taches éventuelles : La lingerie, l'entretiens des couloirs et lieux commun

4 – Focus sur la notion de satisfaction des clients

Adopter ou utiliser une check-list de contrôle pour assurer la qualité de son travail
Attitudes et rôle de la femme de chambre dans le cadre de la satisfaction client

VALIDATION DES COMPÉTENCES

Il sera demandé à chaque stagiaire, à l'issue de la formation, de répondre à une dizaine de questions, minimum, à une vingtaine de questions, au maximum, qui permettront de vérifier si les principes essentiels découlant de la formation ont bien été acquis par chacun d'entre eux.
D'autre part, un questionnaire d'appréciation sera remis également aux participants.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

La formation présentielle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement remis aux stagiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques et jeux de rôles.