



FF05-22

TECHNIQUES/MÉTIERS DU CHR

# AMÉLIORER LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DES EMPLOYÉS D'ÉTAGE

**Public concerné :** Valet/femme de chambre

**Prérequis :** Avoir les connaissances de base du métier de valet/femme de chambre

**Évaluation des prérequis :** test fait par le formateur

**Mise en œuvre :** Formation en présentiel

**Durée :** 7 heures (1 jour de 7 heures)

**Tarif :** 320 Euros HT / stagiaire

280 Euros HT / stagiaire tarif adhérent

1000 Euros HT Intra

**Formacode :** 42786

**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](http://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](http://www.reso-formation.fr) RESO formation s'engage à vous répondre dans les 72 heures suivant votre demande et à débiter la prestation dans les 1 à 2 mois à compter de l'acceptation de la prise en charge du dossier.

Mise À jour : juin 2026



# Améliorer les techniques professionnelles des employés d'étage

## OBJECTIF(S) DE FORMATION

À l'issue de la formation, vous aurez les connaissances nécessaires pour optimiser votre travail dans les étages

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ❖ Faire prendre conscience au personnel des étages l'importance de sa fonction dans un hôtel,
- ❖ Améliorer la qualité du service et de l'accueil du client dans le service des étages,
- ❖ Acquérir les bases du vocabulaire technique.

## PROGRAMME DE FORMATION

### 1 – L'organisation d'un hôtel

Rappel de l'organigramme d'un Hôtel  
Rôle et mission de la femme de chambre  
Rôle et mission de la gouvernante  
Les relations avec la gouvernante  
Rappels des standards et procédures du service et de l'hôtel

### 2 – Techniques opérationnelles d'une chambre en départ

Faire prendre conscience de l'importance du détail  
Comprendre et accepter les contraintes : priorités, départs tardifs, délogements etc.  
Analyser les problèmes rencontrés  
Se mettre à la place du client "ce que le client voit"  
L'importance des objets oubliés

### 3 – Techniques opérationnelles d'une chambre en recouche

Respecter l'intimité du client  
Savoir renouveler la papeterie et les produits d'accueil (réassortiment)  
Sensibiliser à la gestion de la décoration florale corbeille de fruits et traitement VIP  
Assurer le confort du client  
Reconnaître et s'adapter aux clients réguliers  
Connaître la méthode de l'auto-contrôle

### 4 – Utilisation du vocabulaire technique

Sensibiliser à l'utilisation du vocabulaire technique pour signaler un problème dans la chambre ou la salle de bain

## 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.