



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 : 140 Euros HT

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 débiter 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



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.