

RÉALISATION

Durée :

2 jours soit 14 heures

Format et participants :

2 à 12 participants
Intra / Inter en présentiel

Prérequis :

Être en activité dans un établissement

Matériels ou équipements nécessaires :

Aucun

Méthodes pédagogiques :

Apport théorique
Mises en situation et jeux de rôle
Évaluation immédiate

Modalités d'évaluation :

En début de formation :
test d'entrée pour connaître le niveau du stagiaire

En cours de formation :
Évaluation à partir d'une étude de cas concrète.
Interaction permanente entre les participants et le formateur.

En fin de formation : test d'évaluation sous forme de QCM

Prix :

À partir de 1300€ par jour en intra et à partir de 175€ par jour et par personne en inter

CONTACT :

THE ORIGINALS ACADEMY

TEL : 01 44 84 44 07

academy@theoriginalshotels.com

DEVENIR ET ÊTRE EMPLOYÉ D'ÉTAGES

Pour adopter les bons comportements et prévenir des risques du métier

Public :

Pour toutes les femmes de chambre ou personnel débutant.

Objectifs :

Maîtriser les méthodes de travail pour le nettoyage des chambres
Organiser son travail et appliquer les consignes et procédures de l'entreprise

Programme :

Introduction : Appréhender le métier d'employé d'étages

Comprendre le métier d'employé d'étages : rôle, missions, qualités
Appréhender le fonctionnement d'un service d'étage (organigramme, relations entre service)
Mémoriser le vocabulaire hôtelier

Partie 1 : Nettoyer une chambre

Distinguer chambre à blanc et recouche
Comprendre les bases et appliquer les techniques de nettoyage des chambres et des salles de bain
Utiliser les bons produits, au bon moment, au bon endroit, de la bonne manière
Améliorer l'expérience clients grâce à l'attention du détail
Travailler de manière éco-responsable (énergie, produits, tri)

Partie 2 : Organiser son travail

Organiser son travail de manière efficace (qualité vs rendement)
Savoir effectuer un auto-contrôle
Utiliser les documents essentiels et communiquer (feuille de travail, feuille technique/réparation, objets trouvés, etc...)

Partie 3 : Prévenir les risques en hôtellerie

S'échauffer pour se préserver
Apprendre les gestes et postures à adopter pour accomplir en sécurité les manutentions manuelles

Partie 4 : Accueillir et mener un échange avec un client

Adapter la bonne attitude (image de soi, savoir-être, présentation et comportement)
Communiquer avec aisance et répondre aux besoins d'un client
Répondre à une demande en anglais

Conclusion

Réaliser mon plan d'action personnel (je cesse, je diminue, je commence, j'améliore)

Sarl IDÉHOTEL - N° Siret 513 613 703 00026

22, rue Maurice Grimaud - 75018 Paris

Déclaration d'activité enregistrée sous le N°11 75 46542 75 auprès du pret de la région Ile de France