

## 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