

# The **ORIGINALS** ACADEMY

## **RESPONSABLE D'ETAGE**

*Pour les employés d'étage qualifié, en évolution vers la responsabilité des étages, ayant besoin de perfectionnement aux techniques inhérentes au fonctionnement optimal du service des étages*

### **Prérequis obligatoire :**

- **Personnel en activité ou ayant déjà travaillé en service d'étage**
- **Maitrise de la langue française**

### **Matériels ou équipements nécessaires :**

- **Ordinateur portable ou Smartphone**
- **Stylo, carnet**
- **Wifi (si à distance ou en intra)**

**FORMACODE : 42786**

## Objectifs pédagogiques :

- Remise à niveau des Techniques de base.
- Organiser et superviser le travail des étages.
- Savoir former les nouveaux personnels et les sensibiliser à être écoresponsables.

## Méthodes pédagogiques :

- Utilisation des méthodes d'animation, démonstratives et applicatives.
- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique.
- Avantages : Autonomie du stagiaire qui donne lui-même un sens à ses apprentissages.
- Evaluation immédiate qui permet de vérifier le degré d'acquisition des stagiaires et de réguler les contenus de formation en fonction des besoins.

## Modalités d'évaluation :

- En début de formation : Test de niveau sous forme de QCM
- En cours de formation : Exercices en situation
- En fin de formation : Test d'évaluation sous forme de QCM

## **PROGRAMME DE FORMATION : jour 1**

La formation s'effectue en situation réelle au sein de l'établissement.

Prise de contact avec l'hôtelier et définition de ses attentes et ses besoins.

Prise de contact avec le ou les participants.

Présentation de la formation et définition des objectifs pédagogiques et professionnels.

### **Remise à niveau des techniques gestuelles de base**

- Les bases et les techniques de nettoyage des chambres et des sanitaires, chambre à blanc, en recouche....
- L'organisation d'un chariot.
- Optimiser le fonctionnement du travail du personnel d'entretien par une meilleure gestion des produits d'entretien, une maîtrise des économies d'énergie et les sensibiliser au tri sélectif.

### **Organisation du travail**

- Le poste de travail.
- La planification.
- Les documents de travail.
- Le contrôle des chambres.
- Les plans d'entretien.
- La relation avec la réception et les autres services.

### **La gestion**

- Le linge.
- Les produits d'accueil
- Les objets trouvés

## PROGRAMME DE FORMATION : jour 2

### **L'accueil et la qualité de service**

- L'accueil et la relation client.
- La notion de rendement sans oublier la qualité de service.
- La sécurité et la prévention des risques.
- La prise en compte des remarques et des critiques.
- Discrétion et réactivité.

### **La formation**

- L'accueil et l'accompagnement d'un nouveau personnel.
- Comment former.
- Formation technique.
- Formation humaine.
- Savoir transmettre.
- Savoir sensibiliser, responsabiliser...
- La gestion de conflit.

### MODALITES D'INSCRIPTION

- \* Nous vous conseillons d'être dans un endroit calme, qui vous permettra de suivre dans les meilleures conditions votre formation

#### Formations INTRA à distance ou en présentiel

**De 2 à 12 participants**  
**2 jours (14h) de formation**  
**A partir de 1200 € HT/ jour**

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.

### CONTACTEZ-NOUS

**academy@theoriginalshotels.com**  
**+33 (0)1 44 84 44 07**

#### NOS RÉSEAUX SOCIAUX



**#APPRENEZORIGINAL**