

The **ORIGINALS** ACADEMY

ASSISTANTE GOUVERNANTE

Pour les employés d'étage qualifiés, 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 :

- Se perfectionner aux techniques d'entretien des chambres.
- Optimiser le fonctionnement du travail du personnel d'entretien par une meilleure gestion des produits d'entretien, une maîtrise des économies d'énergie et une sensibilisation au tri sélectif.
- Connaître les protocoles adaptés à la structure et aux moyens de l'établissement.

Méthodes pédagogiques :

- Utilisation des méthodes d'animation, démonstratives et applicatives.
- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique.
- Évaluation immédiate qui permet de vérifier le degré d'acquisition des stagiaires et de réguler les contenus de la 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

Hygiène et entretien

- La chambre à blanc et en recouche
- La salle de bain et les sanitaires
- Les techniques pour faire un lit
- Les produits d'entretien, les économies d'énergies, le tri sélectif.
- La gestion du linge
- Les systèmes de contrôle

Organisation du travail

- La planification
- Les plans d'entretien
- La maintenance des locaux
- Les documents de travail
- Le délogement client
- La couverture
- Les consignes de sécurité

PROGRAMME DE FORMATION : jour 2

La gestion

- Les objets trouvés
- Les produits d'accueil
- Les inventaires

L'accueil et la qualité de service

- La fonction de l'accueil : l'aspect matériel, le personnel
- L'accueil du client :
 - Rôle et responsabilité pour le confort et l'écoute du client
 - Présentation et tenue vestimentaire
 - Les attitudes fondamentales
 - Prise en compte des remarques et critiques
 - Discrétion et réactivité

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

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