



L'ÉQUIPE DES ÉTAGES

DISCRETION QUALITÉ EFFICACITÉ

Public : Cette formation s'adresse à tout le personnel des étages.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser l'accueil et la relation client.
- Mettre en œuvre des bonnes pratiques d'hygiène.
- Organiser et planifier leurs activités et tâches.
- Mettre en œuvre un auto-contrôle de qualité.

2
JOURS

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

Les techniques opérationnelles d'une chambre en départ

- ▶ L'importance du détail
- ▶ Comprendre et accepter les contraintes
- ▶ Analyser les problèmes rencontrés
- ▶ Se mettre à la place du client
- ▶ L'importance des objets trouvés
- ▶ Gérer les urgences avec la réception

Les techniques opérationnelles d'une chambre en recouche

- ▶ Respecter l'intimité du client
- ▶ Savoir renouveler les produits d'accueil
- ▶ Assurer le confort du client
- ▶ Connaître la méthode de l'auto contrôle
- ▶ Utiliser un langage technique pour signaler un problème

La sécurité et l'hygiène: les procédures et les règles

- ▶ Planifier et organiser
- ▶ Promouvoir les prestations payantes de l'hôtel
- ▶ Relation client : connaître et comprendre la clientèle

Réussir son accueil

La méthode de 5 M

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS:

Des professionnels du management en hôtellerie (gouvernantes).

GHISLAINE LE PERTEL *Formatrice*

Le plaisir de faire plaisir

Un gouvernant me disait, après avoir suivi la formation, qu'il se sentait reconnu par sa direction, et qu'il s'était rendu compte que dans les autres établissements, ses collègues également en formation, rencontraient les mêmes problèmes que lui en management. Une gouvernante a, quant à elle, reconnu que de sortir de son hôtel et de rencontrer d'autres collègues l'avait remotivée et qu'elle souhaitait tenir compte des bonnes idées qu'ils avaient tous échangées. Enfin, la gouvernante d'un hôtel de renom, après 15 ans au même poste, m'a dit avoir redécouvert son métier. Elle a retrouvé, par l'importance du détail, le plaisir de faire plaisir.

