



**94 % de taux  
de réussite**

**FORMATION  
DIPLOMANTE**

TARIF :  
PAR PERSONNE  
SUR DEVIS

**ANIMATEURS**  
Formateurs  
spécialisés.

**METHODE**  
Cours théorique,  
contrat salarié in  
situ, évaluation  
permanente  
des acquis..

## PROGRAMME FORMATIONS EN ALTERNANCE

# CQP EMPLOYE D'ETAGES

La préparation du CQP Employé d'étages a pour but de former des personnes aux techniques des étages, aux services des petits déjeuners, à l'accueil et au bien-être des clients tout au long de leur séjour.

Niveau pré-réquis :

- Anglais souhaité
- Première expérience dans l'hôtellerie ou la restauration

## FORMATION 6 MOIS

### ■ L'HOTELLERIE UN METIER A PART ENTIERE

LES DIFFERENTS HOTELS - LES NORMES

### ■ TECHNIQUES DES ETAGES

LES TECHNIQUES OPERATIONNELLES D'UNE CHAMBRE EN DEPART  
LES TECHNIQUES OPERATIONNELLES D'UNE CHAMBRE EN RECOUCHE  
DU SERVICE «ACCEPTABLE» AU SERVICE «IMPECCABLE»  
GESTES ET POSTURES

### ■ L'IMPORTANCE DU PETIT DEJEUNER DANS UN HOTEL

LES TECHNIQUES D'ACCUEIL  
L'ANALYSE DES QUALITES, DES CONNAISSANCES ET DES PROCEDURES POUR LE PERSONNEL  
DU SERVICE PETITS DEJEUNERS  
L'AMELIORATION DU BUFFET PETIT DEJEUNER  
LA GESTION DES PRODUITS  
LA GESTION DES STOCKS ET DES DLC  
LES NORMES DANS LES HOTELS SOUS ENSEIGNE  
L'HYGIENE : CONNAISSANCES DES RISQUES ET CALENDRIER DES TACHES.

### ■ ACCUEIL ET COMMUNICATION

PRESENTATION PHYSIQUE DU PERSONNEL (PROPRETE)  
LES ATTITUDES, LE LANGAGE ET LA DISTANCE, LE LANGAGE EN RELATION AVEC LE  
CONCEPT, LES MESSAGES IMPLICITES ET EXPLICITES, LES MOTS, COMPORTEMENTS, RITUELS  
ET SYMBOLES  
LE RESPECT ET LA CONSIDERATION ENVERS LE CLIENT POUR LE FIDELISER  
DONNER L'IMPRESSION AU CLIENT QU'IL EST UNIQUE, LUI PROCURER UN MOMENT DE  
REVE  
LES ATTITUDES PSYCHOLOGIQUES ET PHYSIQUES

### ■ GESTION DU TEMPS

### ■ CONNAITRE SA PROPRE PHOTOGRAPHIE ASSERTIVE DANS LES SITUATIONS RELATIONNELLES

### ■ GERER LES CRITIQUES