UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

14 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DES EMPLOYÉS D'ETAGES

PUBLIC : Personnel d'étages : femmes/valets de chambre, lingères, gouvernantes débutantes, agents de service hôtelier

PRE REQUIS : Lecture, écriture, compréhension du français

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

- Maîtriser les gestes, les postures et les techniques professionnelles
- Optimiser l'organisation de son poste de travail pour gagner en efficacité et en autonomie
- Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail.
- Sensibilisation à l'importance de la fonction pour répondre aux attentes du client en optimisant les prestations
- Améliorer la qualité et le résultat du travail grâce à des méthodes professionnelles.
- Comprendre l'importance du rôle de l'employé d'étages dans la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.

MÉTHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets, de jeux de rôles

Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

14 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

JOUR 1 LE METIER, L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LES TECHNQIUES DE BASE

INTRODUCTION ET CADRAGE DE LA FORMATION

- Créer la dynamique de groupe et identifier attentes/objectifs.
- Présentation formation (organisation, objectif, test de positionnement)
- Test de positionnement

PRESENTATION DU METIER ET DE SON IMPORTANCE

- Comprendre le rôle de l'employé d'étages dans la satisfaction client
- Adopter les attitudes professionnelles et éthiques
- Les responsabilités de l'employé d'étages

ORGANISATION DU TRAVAIL

- Planifier les tâches et organiser le matériel pour un service efficace
- Gestion du chariot
- Utilisation rationnelle des produits et matériels
- Gestion du linge

PREVENTION ET SECURITE AU TRAVAIL

- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
- Adopter les bons gestes et les bonnes postures

TECHNIQUES DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN D'UNE CHAMBRE

- Maîtriser le nettoyage, la mise en ordre et la réfection du lit selon les standards quotidiens de l'équipe
- Vérification des équipements et signalements des anomalies

QUALITE ET CONTRÔLE DU TRAVAIL

- Évaluer et améliorer la qualité du service rendu
- Les critères de qualité et d'auto-contrôle
- Gestion du temps et priorisation

JOUR 2 APPROFONDISSEMENT, PROFESSIONNALISATIN ET VALORISATION DU METIER

ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES ET ZONES SPÉCIFIQUES

- Appliquer les protocoles d'entretien selon les zones (halls, ascenseurs, couloirs etc…)

GESTION DES IMPRÉVUS ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- Développer la réactivité et la communication avec clients et collègues
- Gestion des demandes urgentes,
- Priorisation et autonomie

LA QUALITE DU SERVICE HOTELIER

- Identifier les standards de qualités
- Les attentes clients (discrétion, propreté, confort)
- Services personnalisés

SENSIBILISATION À L'IMPORTANCE DE LA FONCTION

- Valoriser le métier et la contribution au succès de l'établissement

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés dans la propreté en milieu hôtelier