



14 HEURES



INTER ET INTRA ENTREPRISES
2 À 12 PARTICIPANTS



PRÉSENTIEL



VISIO

PROGRAMME

**AMELIORER LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DES EMPLOYÉS
D'ETAGES**

PUBLIC : employé(e) des étages, femme et valet de chambre

PRE REQUIS : Compétences de base du métier

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

- 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
- Utiliser et associer les différentes techniques d'entretien
- Adapter les matériels en fonction des locaux, des supports et des salissures à nettoyer
- Connaître et maîtriser l'ensemble des protocoles de nettoyage
- Entretenir le matériel à disposition

Taux d'acquisition : 99,25%

Taux d'atteinte des objectifs de la formation : 96%

MÉTHODE :

Alternance entre théorie et mise en situation.
Utilisation des outils professionnels.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Évaluation pratique et remise d'une attestation
de formation.



14 HEURES



INTER ET INTRA ENTREPRISES
2 À 12 PARTICIPANTS



PRÉSENTIEL



VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

LES STANDARDS DE QUALITÉ

- Les catégories d'hôtel
- La norme hôtelière
- La sécurité des biens et des personnes dans l'hôtel

LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN

- L'essuyage humide, le lavage manuel, l'aspiration

LES TECHNIQUES DE NETTOYAGE

- Entretien de la chambre et espace de vie, de la salle de bain
- Mise en place des produits d'accueil

LA REFECTION DU LIT

- S'adapter au contexte (à blanc ou recouche)
- S'adapter à la nature du drapage (couette, couverture...)
- Respecter les standards de présentation

LA GESTION DU LINGE

- Contrôler l'état du linge propre
- Evacuer et remplacer le linge sale

LA SECURITE DU TRAVAIL DANS LA PRESTATION

- Adapter ses gestes et postures
- Vérifier la conformité électrique (câble et prise)
- Les elevations en sécurité
- La sécurité incendie
- Faire face à une situation de tension

LA MAINTENANCE DU MATÉRIEL

- Le maintien en conformité d'utilisation
- Prise en main et rangement du matériel
- Signaler un dysfonctionnement

LES RÈGLES D'ACCUEIL, DE COMMUNICATION ET DE COMPORTEMENT

- Appliquer les règles de savoir vivre
- Communiquer de façon précise et courtoise

INTERVENANTS :

Formateurs experts en milieu hôtelier, gouvernantes expérimentées