



Perfectionner et optimiser son service d'étage

INFOS PRATIQUES

-  Lieu : **En intra au sein de votre structure ou visioconférence**
-  Durée : **2 jours soit 14h**
-  Tarif : **Sur devis**
-  Disponibilités : **à définir conjointement**
-  Délais d'accès : **Présentiel**
Inscription 1 mois avant le démarrage de la formation
-  Prérequis : **Maîtrise du français parlé**
-  Public concerné : **Ouvert à tout public**
-  Nombre de participants : **1 à 8 par session**
-  Accessibilité : **Pour les PMR, vous pouvez nous contacter au [06 98 65 20 06](tel:0698652006)**
-  Formateur : **Un spécialiste du secteur**
-  Référent pédagogique :
Guillaume MUSZKA, directeur pédagogique.
Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

-  Evaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
-  Evaluation des connaissances et des compétences à chaque étape de la formation par des exercices pratiques
-  Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

OBJECTIFS

-  Faire prendre conscience au personnel des étages l'importance de sa fonction dans un hôtel
-  Améliorer la qualité du service et de l'accueil du client dans le service des étages
-  Acquérir les bases du vocabulaire technique.

MÉTHODOLOGIE

-  Évaluation des besoins et du profil du participant
-  Apport de modules théoriques et méthodologiques avec expérimentation individuelle ou collective
-  Programmes adaptés en fonction des besoins
-  Mise en situation dans un cadre sécuritaire pour s'assurer des notions acquises
-  Mises en situations diverses, analyse de pratiques, réflexion individuelle et/ou en sous-groupe, partages entre pairs, exercices
-  Retours d'expériences



1. L'organisation d'un hôtel

1^{ère} demi-journée

- Rappel de l'organigramme d'un Hôtel
- Rôle et mission de la femme de chambre
- Rôle et mission de la gouvernante
- Les relations avec la gouvernante
- Rappels des standards et procédures du service et de l'hôtel



3. Techniques opérationnelles d'une chambre en recouche

3^{ème} demi-journée

- Respecter l'intimité du client
- Savoir renouveler la papeterie et les produits d'accueil (réassortiment)
- Sensibiliser à la gestion de la décoration florale corbeille de fruits et traitement VIP
- Assurer le confort du client
- Reconnaître et s'adapter aux clients réguliers
- Connaître la méthode de l'auto-contrôle



2. Techniques opérationnelles d'une chambre en départ

2^{ème} demi-journée

- Faire prendre conscience de l'importance du détail
- Comprendre et accepter les contraintes : priorités, départs tardifs, délogements etc.
- Analyser les problèmes rencontrés
- Se mettre à la place du client « ce que le client voit »
- L'importance des objets oubliés



4. Utilisation du vocabulaire technique

4^{ème} demi-journée

- Sensibiliser à l'utilisation du vocabulaire technique pour signaler un problème dans la chambre ou la salle de bain