

(Programme de formation conforme à l'art. L 6353-1 du code du travail et du décret relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue du 30 juin 2015)

<i>SERVICE EN CHAMBRE-VALET-FEMME DE MENAGE</i>
Domaine : Hôtels, Gites, Auberges
Durée en heures et en jour : 4 Jours soit 28 heures
Modalité de la formation : <i>présentiel</i>
Public cible : <i>Gouvernante, femme de chambre, valet de chambre</i>
Nombre de personnes min et max : 1 à 6

Objectifs :

- définir l'activité hôtelière
- identifier l'attente du client
- savoir organiser son travail
- connaître les techniques opérationnelles de nettoyage et les règles d'hygiène
- améliorer la gestion des produits d'accueil
- avoir un bon relationnel clients
- appliquer les consignes de sécurité
- évaluer l'impact sur l'environnement

Programme :

- Respecter une tenue personnelle et professionnelle adaptée.
- Identifier les différents départements de l'hôtel, les différents locaux
- Identifier les missions de la femme de chambre / du valet
- Répondre à l'attente de l'entreprise (Feuilles de travail)
- Identifier les attentes du client
- Agir pour satisfaire les besoins des clients
- Prendre en compte les demandes
- Identifier les tâches de la femme de chambre / du valet
- Comprendre les contraintes
- Organiser son travail pour répondre aux attentes
- Identifier les différentes façons de faire une chambre (A blanc, recouche)
- Savoir nettoyer une salle de bain
- Identifier et utiliser les différents produits d'entretien et connaître leurs protocoles d'utilisation
- Connaître les produits d'accueil et les présenter
- Savoir gérer l'importance du détail
- Adopter une posture professionnelle adéquate
- Respecter l'intimité du client

- Savoir gérer les objets trouvés
- Identifier les Risques et dangers , adapter ses méthode de travail
- Comment préserver sa santé (sécurité et prévention)
- participer à la protection de l'environnement dans l'hôtellerie (gestion de l'eau, des déchets)
- Mettre en place des gestes simples
- Gérer les stocks de produits. Gérer le linge.

Prérequis :

Aucun

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :

Apports théoriques (30%) suivis de travaux pratiques, tests et mises en situation (70%)

Les séquences pratiques sont suivies d'un débriefing.

Chaque stagiaire établit en fin de formation avec le formateur un « plan d'action » et un document « pistes de progrès ».

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances : QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants :

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation.

Lieu de la session : SUR SITE CLIENT