



# LE PERFECTIONNEMENT DES ETAGES



## OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Optimiser le nettoyage des chambres et proposer un service de qualité à la clientèle

## OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Optimiser le travail en chambre

Connaître le protocole de nettoyage pour les chambres

Gérer les objets oubliés, les problèmes techniques et le minibar

Accueillir le client de manière professionnelle

## PRE-REQUIS :

Personnel déjà en poste

## PROGRAMME :

### 1 / L'environnement de l'hôtel

- Classification des hôtels
- Hiérarchie du service des étages-Rôle et responsabilité de chacun dans le service des étages
- Respecter et promouvoir l'image de marque

### 2 / Technique des étages

- Différencier les départs des recouches
- Méthodologie pour nettoyer les chambres
- Les produits d'entretiens - Règles d'utilisation
- Le chariot de service - le matériel de nettoyage et règles d'entretien et d'utilisation
- L'auto-contrôle

### 3 / Gestion

- Gestion du linge
  - Vérification de la qualité du linge
  - Vérification de la quantité de linge
- Gestion du matériel
- Gestion des produits d'accueil et des consommables
- Gestion des objets oubliés
- Gestion des problèmes techniques - Utilisation du vocabulaire technique pour signaler un problème dans la chambre ou salle de bain

### 4 / Savoir accueillir et communiquer avec un client

- Savoir utiliser le vocabulaire et expressions appropriés
- Le savoir être du personnel des étages
- Répondre aux demandes clients, réclamations
- Assurer le suivi du client tout le long de son séjour
- Connaître les notions de vocabulaire d'anglais



# LE PERFECTIONNEMENT DES ETAGES



## MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES :

- Techniques : vidéo projecteur, ordinateur, livret stagiaire
- Techniques pédagogiques : apport théorique, pédagogie active, mise en situation

## MODALITES D'EVALUATION :

QCM en fin de formation sur les apports théoriques

## MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF :

Questionnaire de satisfaction

**DUREE** : 3 jours

**FORMATRICE** : Céline SANCHEZ

## INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS

**Accueil Quatre Etoiles**

contact@accueil-quatre-etoiles.fr

06.75.31.82.48

[accueil-quatre-etoiles.fr](http://accueil-quatre-etoiles.fr)