



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 / Technique des étages

- Différencier les départs des recouches
- Méthodologie pour nettoyer les chambres
- Les produits d'entretiens (familles de produits et leur utilisation)
- Organisation du chariot afin d'être le plus efficace possible
- Vérification du matériel, mobilier et linge
- Les produits d'accueil
- L'auto-contrôle

2 / Gestion

- Des objets oubliés
- Des problèmes techniques
- Du mini bar

3 / Technique de nettoyage

- Le savoir être du personnel des étages
- Répondre aux demandes clients

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
- Mise en situation de réalisation de chambres
- Retour sur expérience 6 semaines plus tard lors d'une 1/2 journée

MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF : Questionnaire de satisfaction

DUREE : 3 jours

- 1 demi-journée de visite 10 jours avant pour établir les exigences et les supports à l'image de l'établissement
- 2 journées de formation sur le terrain
- 1 demi-journée de retour d'expériences 6 à 8 semaines plus tard

INSCRIPTIONS : contact@accueil-quatre-etoiles.fr ou 06.75.31.82.48

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées