



SAVOIR GERER ET ANIMER SON ÉQUIPE SAVOIR BIEN COMMUNIQUER



OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Savoir encadrer une équipe de femmes et valets de chambre dans un établissement hôtelier ou ehpad : gérer la dimension humaine et administrative

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

- Gérer son service étage en respectant les obligations de son établissement
- Savoir gérer et animer son équipe
- Fonction communication

PRE-REQUIS : Savoir lire et écrire

PROGRAMME :

Savoir gérer et animer son équipe

Accueil et intégration des nouveaux collaborateurs

- Formation du personnel
- Evaluer son personnel
- Gérer les conflits entre le personnel

Maîtriser la fonction communication

- Recrutement du personnel des étages
- Assurer le suivi du client tout le long de son séjour
- Répondre à ses demandes, réclamations
- Assurer les relations avec les fournisseurs
- Assurer les réunions avec son personnel

MODALITES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES :

- Technique : vidéo projecteur, ordinateur, livret stagiaire
- Technique pédagogique : Apport théorique, Pédagogie active, Mise en situation

MODALITES D'EVALUATION :

- Mise en situation : Création de fiche de poste, réalisation d'un entretien de recrutement
- Test écrits pour évaluer les acquis en fin de formation

MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF : Questionnaire de satisfaction

DUREE : 5 jours minimum : de 35h à 50h en fonction des profils des candidats

FORMATRICE : Céline Sanchez

Ancienne gouvernante dans différents hôtels et en sociétés de nettoyage, consultante-formatrice hôtellerie, spécialisée en hébergement.

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS

Accueil Quatre Etoiles
contact@accueil-quatre-etoiles.fr
06.75.31.82.48
accueil-quatre-etoiles.fr

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 Occitanie