



RESPONSABLE D'ETAGE OÙ COMMENT DEVENIR GOUVERNANTE

Public concerné

Employé d'étage qualifié, en évolution vers la responsabilité des étages, ayant besoin de perfectionnement aux techniques inhérentes au fonctionnement optimal du service des étages.

Pré-requis

Personnel en activité ou ayant déjà travaillé en service d'étage.

Objectifs

- ✓ Remise à niveau des Techniques de base.
- ✓ Organiser et superviser le travail des étages.
- ✓ Savoir former les nouveaux personnels, et les sensibiliser à être éco responsable.

Durée du stage

2 jours – 14 heures

Effectif minimum et maximum

2 à 8 personnes

Méthodes pédagogiques

Utilisation des méthodes d'animation, démonstratives et applicatives.

Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique.

Avantages : Autonomie du stagiaire qui donne lui-même un sens à ses apprentissages.

Evaluation immédiate qui permet de vérifier le degré d'acquisition des stagiaires et de réguler les contenus de formation en fonction des besoins.

Modalités d'évaluation

En début de formation : Test de niveau sous forme de QCM

En cours de formation : Exercices en situation

En fin de formation : Test d'évaluation sous forme de QCM

Formatrice

Catherine MARCHAND,

Interlocuteur

Monsieur Thierry Duthay

thierry.duthay@gmail.com

06.76.33.35.07

Programme – 2 jours

1er Jour :

- ✓ La formation s'effectue en situation réelle au sein de l'établissement.
- ✓ Prise de contact avec l'hôtelier et définition de ses attentes et ses besoins.
- ✓ Prise de contact avec le ou les participants.

Organisme de Formation **DUTHAY-FORMATION** - 14 bis avenue des roses - 44380 PORNICHEM - Tél 06.76.33.35.07
web : duthay-formation.fr - N° de Siret **83516297500022** – N° de déclaration d'activité **52440852344** - OF enregistré
auprès de la Préfecture de la Région Pays de la Loire - Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



- ✓ Présentation de la formation et définition des objectifs pédagogiques et professionnels.

Remise à niveau des techniques gestuelles de base

- ✓ Les bases et les techniques de nettoyage des chambres et des sanitaires, chambre à blanc, en recouche....
- ✓ L'organisation d'un chariot.
- ✓ Optimiser le fonctionnement du travail du personnel d'entretien par une meilleure gestion des produits d'entretien, une maîtrise des économies d'énergie et les sensibiliser au tri sélectif.

Organisation du travail

- ✓ Le poste de travail.
- ✓ La planification.
- ✓ Les documents de travail.
- ✓ Le contrôle des chambres.
- ✓ Les plans d'entretien.
- ✓ La relation avec la réception et les autres services.

La gestion

- ✓ Le linge.
- ✓ Les produits d'accueil
- ✓ Les objets trouvés

2ème Jour :

L'accueil et la qualité de service

- ✓ L'accueil et la relation client.
- ✓ La notion de rendement sans oublier la qualité de service.
- ✓ La sécurité et la prévention des risques.
- ✓ La prise en compte des remarques et des critiques.
- ✓ Discrétion et réactivité.

La formation

- ✓ L'accueil et l'accompagnement d'un nouveau personnel.
- ✓ Comment former.
- ✓ Formation technique.
- ✓ Formation humaine.
- ✓ Savoir transmettre.
- ✓ Savoir sensibiliser, responsabiliser....
- ✓ La gestion de conflit.

L'évaluation du ou des participants s'effectuera régulièrement.

La mémorisation sera facilitée par l'échange, l'activité et la démonstration.

Bilan, synthèse

Débriefing avec l'hôtelier sur les points forts et les axes d'amélioration.

Valorisation des acquis en entreprise.

Remerciements et perspectives de suivi de formation.