



## Formation globale sur les services étages

---

### Public concerné

Responsable d'exploitation, assistant de direction, gouvernante, femme de chambre et toute personne en charge du contrôle des chambres.

### Pré-requis

Aucun

### Objectifs

- ✓ Etre capable d'appliquer des règles de qualité dans l'entretien, la préparation de la chambre, d'être interactif avec la demande client et d'avoir un savoir être professionnel.
- ✓ 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.

### Durée du stage

2 jours – 14 heures

### Effectif minimum et maximum

2 à 8 personnes

### Méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés théoriques et de mises en situation pratiques tenant compte des connaissances professionnelles des participants.

Participation active des stagiaires.

Echange sur le ressenti de chacun afin de déterminer les marges de progrès

### Modalités d'évaluation

En début de formation : Test de connaissance sous forme d'exercice pratique

En cours de formation : Exercices en situation

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

### Formatrice

MARCHAND Catherine



### Interlocuteur

Monsieur Thierry Duthay  
[thierry.duthay@gmail.com](mailto:thierry.duthay@gmail.com)  
06.76.33.35.07

### Programme de formation – 2 jours

#### 1er jour

- 1 Etre éco responsable : Savoir utiliser les produits d'entretien, économiser l'énergie, faire le tri sélectif.**
- 2 Préparer les outils pour l'entretien
- 3 Comment organiser l'entretien, et le suivi
- 4 Communication inter service et ces outils : étage, réception, restauration ...
- 5 Mise en situation dans les chambres : déroulement, gestes et postures
- 6 Réaliser un modèle d'une procédure d'entretien ensemble dans l'hébergement : 1 stagiaire note...
- 7 Mise en place de la prestation (ou besoin spécifique) client

#### 2ème jour

- 1 Finaliser les procédures d'entretien personnalisées selon le type de chambre, suivi des fiches d'entretien : en groupe réalisation 1 fiche personnalisée...
- 2 Contrôler : Pourquoi, comment et qui ? L'autocontrôle...
- 3 Accueil, comportement professionnel, savoir être : mise en situation
- 4 Image de soi, image de l'entreprise
- 5 Retour sur les 2 jours, votre ressenti, feuille d'évaluation...