Formation Qualité Pour le Service des Etages

Se perfectionner aux techniques d'étage et à la communication avec la clientèle

Public concerné

Employé d'étage qualifié, ayant besoin de perfectionnement aux techniques inhérentes au fonctionnement du service étage et à la qualité de communication avec la clientèle.

Pré-requis

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

Objectifs pédagogiques

- Remise à niveau des techniques de base.
- Mieux connaître le groupe auquel l'établissement est rattaché.
- Valorisation et fidélisation du personnel des étages par une meilleure connaissance du produit, des atouts de sa région….
- Savoir répondre aux demandes des clients.
- **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 6 personnes

Méthodes pédagogiques

- Utilisation de 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.
- Évaluation immédiate permettant 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

MARCHAND Catherine

Interlocuteur

Monsieur Thierry Duthay
thierry.duthay@gmail.com
06.76.33.35.07

Programme de formation – 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.

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

Théorique et pratique

Remise à niveau des gestuelles de base

- L'organisation du travail.
- La remise en état des chambres.
- La différence de technique entre chambre à blanc et recouche.
- **Les bases de nettoyage et la bonne utilisation des produits d'entretien.**
- La notion de qualité et de rendement.
- Effectuer son autocontrôle.
- L'utilisation et l'importance des différents documents de service.

2éme Jour :

L'accueil et la relation client par les employés d'étage.

- Les attentes des clients.
- L'anticipation de leur besoin.
- Comprendre les clients : l'Empathie

Apporter un service attentionné et privilégié :

- L'esprit de service.

Connaître :

- Son hôtel, son histoire, ses différents services.
- Le groupe auquel l'établissement est rattaché.
- Les avantages de la carte de fidélité.
- Sa ville, sa région, ses spécialités, ses lieux à visiter, son histoire, sa gastronomie….
- Les souvenirs à rapporter, en sachant différencier les demandes des clients.

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.