

AMÉLIORER LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DES EMPLOYÉS D'ÉTAGES

Thème : Service d'étage
Formacode : 42786



Objectifs

A la fin de la formation, le stagiaire:

- Maîtrisera les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail.
- Aura compris l'importance de la qualité pour le client et saura la mettre en oeuvre

Programme

1. LES ATTENTES DU CLIENT

- La chambre
- Les espaces communs
- Hygiène et salle de bain

2. LES ATTITUDES DE SERVICE

- Le grooming
- La communication avec les clients
- Gestion des insatisfactions
- Travailler en autonomie pour gagner en efficacité
- Check list pannes/entretien
- La communication avec la réception

3. LA METHODE DES 5 M

- Matière
- Matériel
- Méthodes
- Main d'Oeuvre
- Milieu

4. ÉTAGES ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Renouvellement du linge
- Produits et méthodes éco-responsables
- Collecte des savons

5. L'EXCELLENCE DANS LES ÉTAGES

- Les produits d'accueil et le minibar
- Comment gérer les attentes du client VIP
- Le service de la couverture



Public

Personnel Housekeeping

Pré-Requis

Aucun

Conditions d'accès

En Distanciel et Mixte : Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette et d'une connexion internet stable

Modalités de Formation

Présentiel

Durée

7 heures

Effectif par Session

En Intra : 4 à 12 stagiaires

En Inter: 2 à 12 stagiaires

Lieux de Formation

Ile de France, Nord Ouest

Financement

Financement total possible.
Contactez nous pour en savoir plus !

Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap ou si vous avez une particularité à déclarer, contactez notre référent Handicap au 06.98.18.13.12

Validation

Attestation nominative de formation

Documentation

Livret stagiaire, Documents en ligne

Formateurs

Formateurs experts



AMÉLIORER LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DES EMPLOYÉS D'ÉTAGES

Thème : Service d'étage
Formacode : 42786



Méthodes et Moyens Pédagogiques

Nos formateurs proposent un apport théorique et technique par l'interaction permanente entre les participants et le formateur et par la mise en situation des participants

Documentation / Supports pédagogiques:

Documents et supports de formation, Extraits réglementaires, Exposés théoriques, Etude de cas concrets, Mise en situation

Nature des travaux demandés aux participants:

Analyse de cas pratiques, réponses adaptées, réactions

Matériels utilisés:

Présentiel :

Salle de formation et Plateau Technique entièrement équipés de machines et matériels professionnels, Ordinateur, 1 vidéoprojecteur, 1 paperboard, 1 tableau, Accès Wifi
Dû au Protocole Covid 19, les stagiaires sont priés de s'équiper de leur bloc note et stylo

Distanciel :

Ordinateur (avec webcam) et une connexion internet

Modalités d'évaluation des Connaissances

Le stagiaire est évalué tout au long du stage, par des jeux de rôle, des mise en situation, des cas pratiques et par le biais d'une évaluation digitalisée via Klaxoon en fin de stage sous forme d'aventure. Chaque étape de l'aventure correspond à une thématique de la formation et est réalisée sous forme de challenge.

Modalités d'évaluation de l'appréciation des Participants

Chaque stagiaire remplit une évaluation de fin de formation, visant à évaluer son appréciation au regard de la formation, du formateur, du lieu. **Cette évaluation est faite sous forme de questionnaire écrit, récupéré à la fin de la formation.**

Modalités de Formation

L'inscription se fait sur dossier, elles sont clôturées 7 jours avant le démarrage de la formation. Nous restons à votre disposition pour étudier tout ajout de dernière minute.