

Acquérir les bases du métier de femme de chambre



Présentiel

COMPRENDRE L'ACTIVITÉ HÔTELIÈRE

Connaître les différents départements de l'hôtel
Identifier les missions de la femme de chambre
Répondre à l'attente de l'entreprise

IDENTIFIER L'ATTENTE DU CLIENT

Quelle est l'attente du client
Les clés de la satisfaction
Prendre en compte les demandes

SAVOIR ORGANISER SON TRAVAIL

Identifier les tâches de la femme de chambre
Comprendre les contraintes
Organiser son travail pour répondre aux attentes

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES OPÉRATIONNELLES

Connaître les différentes façons de faire une chambre
Savoir nettoyer une salle de bain
Connaître les produits d'entretien

SAVOIR GÉRER LES PRODUITS D'ACCUEIL

Connaître les produits d'accueil
Savoir présenter les produits d'accueil
L'importance du détail

RELATION AVEC LE CLIENT

Adopter une posture professionnelle adéquate
Respecter l'intimité du client
Savoir gérer les objets trouvés

APPLIQUER LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Le corps humain
La conséquence des mauvais gestes
Comment préserver sa santé

EVALUER L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

Connaître son impact sur l'environnement
Le développement durable dans l'hôtellerie
Mettre en place des gestes simples

OBJECTIFS

Comprendre l'activité hôtelière dans son ensemble
Connaître les attentes de l'entreprise et du client
Savoir mettre en œuvre les techniques professionnelles adaptées

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Personnel d'étages

METHODES PEDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
Suivi post-formation

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

EVALUATION

Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION

DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...