

Tourisme, Hôtellerie, Restauration

**Public :**

Prérequis : aucun

Toute personne chargée de préparer et d'entretenir les chambres d'un hôtel.

**Objectifs :**

Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail

Sensibiliser à l'importance de la fonction pour répondre aux attentes du client en optimisant les prestations et le service

**Les plus pédagogiques :**

Méthode active et participative. Apports techniques, études de cas concrets, analyse de situations rencontrées par les participants dans leur cadre de travail



Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices d'application...)

Groupe de 4 à 12 participants

Formateur : Formatrice en techniques hôtelières. 20 ans d'expérience en hôtellerie à des postes de management

**Validation / Certification :**

Attestation de fin de formation

**INFORMATION** 2 jours, 14hHoraires de formation :  
8h30-12h30 - 14h-17h 420 Euros net

## Contenu de la formation

### Les relations avec la clientèle

*Présentation, comportement et hygiène,  
Accueillir, sourire et prendre compte les attentes des clients,  
S'adapter aux clients : VIP, habitués, tardifs, difficiles, séminaires, groupes*

### Les techniques professionnelles

Entretien des chambres et salles de bains

*Chambre et salle de bains*

*Remise en ordre du lit, du mobilier et des objets divers*

*Renouvellement du linge de toilette et réassortiment des produits d'accueil*

*Nettoyage : moquette/tapis, sols, vitres, glaces, appliques, objets divers.*

*Les affaires personnelles du client*

*Connaître l'utilisation des produits d'entretien et du matériel*

*Utilisation des produits en fonction de la nature des matériaux*

*Utiliser l'aspirateur*

*Utiliser les chiffons appropriés*

### Organisation du travail

*Mettre en place la chambre, salle de bains, lingerie et produits d'accueil*

*Aménager la chambre en fonction de la durée du séjour*

*Préparer la chambre selon les instructions de la Gouvernante*

*Compléter les fiches techniques*

*Adapter son travail en fonction de l'activité de l'hôtel*

*Assurer le suivi inter services*

### Evaluation :

A l'issue de chaque stage le participant remplit systématiquement un questionnaire d'évaluation de la prestation de formation. Cette évaluation est ensuite analysée par CCI Formation Continue afin de faire évoluer l'offre et les méthodes pédagogiques. De plus, le tour de table réalisé en fin de formation permet au formateur d'évaluer la qualité de la prestation et les progrès réalisés par le participant. Chacun peut ainsi prendre conscience des connaissances et savoir-faire acquis au cours de la formation et de ses axes de progrès.