

## La qualité au service d'étages

### Compétences en Hôtellerie-Restauration

#### CONTEXTE

L'OPCA Fafih accompagne ses adhérents en leur proposant des actions de formation collectives destinées à accroître leur compétitivité en développant les compétences de leurs salariés. Cette offre est accessible aux entreprises adhérentes du Fafih à jour de leurs contributions. Ces formations sont financées sur les fonds mutualisés du secteur, avec une participation pour les entreprises de 50 salariés et plus. Notre organisme de formation a été sélectionné en tant que partenaire du Fafih pour l'organisation d'actions collectives en 2015. Se perfectionner dans le métier d'employé(e) d'étage ou femme de chambre

#### OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participantes devront être en mesure de :

- Mettre en œuvre des principes de travail rigoureux
- Assurer des prestations de qualité supérieure

#### PUBLIC CONCERNE

Employé(e) d'étages, femme de chambre, employé(e) polyvalente en hôtellerie

#### CONTENU

Les thèmes suivants seront développés par l'intervenante :

- Techniques de travail sur des prestations supérieures

Le lit et sa réfection, en recouche, à blanc  
Les sanitaires  
Les vérifications indispensables

- Mise en valeur des produits d'accueil

Uniformisation dans chaque chambre ou suite

- Communication avec le client

Adaptation de sa communication : aux clients, aux besoins exprimés, à des situations difficiles

- Plus-value dans la prestation apportée au client

Les oublis les plus fréquents : comment y pallier

- Rappel des normes d'hygiène et de sécurité en hébergement

Hygiène pour le client, hygiène pour le personnel

Sécurité du client, du personnel

- Contrôle et autocontrôle d'une chambre, d'une suite

Méthodologie

Transmission des dysfonctionnements, oublis du client....

- Le secret professionnel

Quelles sont les informations à transmettre

Quelles sont les informations qui sont couvertes par le secret professionnel

Nous proposons une formation active basée sur les expériences et les attentes des participantes en accord avec les exigences de la direction de l'établissement.

#### OUTILS / METHODES

Au début du module, un recueil des besoins et attentes des participantes sera réalisé. Il sera utilisé tout au long de l'intervention, et sera repris en fin de module.

Les méthodes d'animation qui seront développées par l'intervenante vont privilégier les méthodes actives, inductives. C'est à dire qu'il sera proposé aux participantes de partir de leurs expériences, de leurs situations professionnelles et de leurs représentations. Les participantes deviendront personnes ressources en complément de l'animatrice lors des séances de mise en situation (jeux de rôle) qui seront mises en œuvre à chaque séance.

Nous mettrons en œuvre les outils pédagogiques que sont :

- la mise en situation
- l'analyse et l'échange de pratique

Le module est construit de façon à permettre aux participantes d'aborder de manière évolutive l'acquisition de repères, de connaissances et la mise en œuvre opérationnelle.

## La qualité au service d'étages

### Compétences en Hôtellerie-Restauration

#### PRE-REQUIS

Avoir de l'expérience en tant qu'employé(e) d'étages en hôtellerie ou maison de retraite

#### VALIDATION

Attestation de formation

#### INTERVENANTS

Formatrice expérimentée en hébergement, intervenante auprès de salariés en Intra ou Inter (en France et à l'étranger) ; formatrice auprès de stagiaires en formation qualifiante.

12 ans d'expérience en hôtellerie de haut niveau 4\*L et 5\* (France et Suisse) :

- Réceptionniste - Gouvernante générale d'étages  
- Gouvernante des lieux publics

Diplôme de Formateur d'Adultes (Niveau III) -  
Formatrice depuis 14 ans

#### DUREE

1 JOUR (7 heures)

#### TARIF

175 €uros par participant(e)

#### CALENDRIER

- Nous consulter

#### CONTACT

Dominique Grelié  
02 28 44 32 29

[dominique.grelie@capformation.net](mailto:dominique.grelie@capformation.net)

Procédure d'inscription :

Trouvez un stage et inscrivez vos salariés en ligne à partir de la page suivante :

<http://www.fafih.com/moteur-recherche>

#### ENGAGEMENT

Vous allez pouvoir mettre en œuvre des principes de travail plus rigoureux pour assurer des

prestations de qualité supérieure

#### FINANCEMENT

- Dans le cadre du Programme des Actions Collectives du FAFIH pour les salariés de la Branche

- Pôle emploi pour les demandeurs d'emploi inscrits (sous conditions)

- Conseil Général 44 pour les ayant droits

- Individuel, Plan de Formation de l'entreprise (OPCA)