

AMELIORER LA QUALITE ET L'EFFICACITE DU SERVICE D'ETAGE

Durée	14 heures, soit 2 jours	Tarif	INTER : 720 € HT /pers INTRA : 3200 €HT /groupe
Public visé	Toute personne amenée à entretenir, remettre en état et préparer les chambres et locaux communs dans un établissement hôtelier	Pré-requis	Maîtrise de la langue française
Lieu Modalité	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input checked="" type="checkbox"/> présentiel	Dates	Voir catalogue

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à appliquer les gestes, postures, techniques professionnelles en respectant les standards d'hygiène et sécurité et organiser efficacement votre poste de travail pour gagner en autonomie et en qualité de service.

Vous serez capable de réaliser les opérations d'entretien et de remise en état d'une chambre selon les protocoles de l'établissement, utiliser correctement les produits, le matériel et les équipements adaptés à chaque type de surface, détecter et signaler toute anomalie ou non-conformité observée dans la chambre ou les espaces communs, et valoriser la qualité de votre travail et adopter une attitude professionnelle favorisant la satisfaction client.

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

1- Comprendre le rôle et les exigences du métier d'employé-e d'étage (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les missions, responsabilités et interactions du poste
- Situer sa fonction dans l'organisation hôtelière et la satisfaction client
- Découvrir les standards de qualité, d'hygiène et de présentation
- Adopter une posture professionnelle adaptée au service d'étage

2- Organiser et préparer son poste de travail (3h30 – 2 séquences)

- Planifier sa journée selon les priorités et le type de service (recouche, départ, public)
- Vérifier le chariot et le matériel selon les check-lists internes
- Connaître les produits d'entretien et leur utilisation sécurisée et écoresponsable
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de tri et de gestion des déchets

3- Maîtriser les techniques de nettoyage et de remise en état (3h30 – 2 séquences)

- Réaliser les opérations de nettoyage selon l'ordre logique de la marche en avant
- Appliquer les méthodes de désinfection et de contrôle visuel
- Gérer le linge (ramassage, tri, remplacement)
- Contrôler la propreté et la fonctionnalité des équipements

4- Valoriser la qualité de son travail et communiquer efficacement (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les attentes et priorités des clients
- Communiquer avec le ou la gouvernant-e, la réception et les collègues
- Signaler les anomalies et suivre les procédures internes
- Contribuer à l'image de l'établissement par la rigueur et la qualité de présentation

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Découvrir le métier et ses enjeux qualité** [présentiel] : Cette séquence débute sur une immersion dans les réalités du service d'étage à travers une présentation des missions et des attentes du poste. Le formateur revient sur le test de positionnement et suscite un échange autour des représentations du métier. Il réalise un focus sur la contribution des employé-es d'étage à la satisfaction client et à la réputation de l'établissement. Des supports visuels (photos, témoignages, extraits de standards qualité) permettent de visualiser les exigences du secteur. Le formateur évalue l'acquisition des connaissances par un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Adopter la posture et les comportements professionnels adaptés** [présentiel] : Le formateur introduit les notions d'attitude professionnelle, de présentation et de discrétion en chambre. Les participants s'exercent à adopter les postures correctes dans différentes situations (présence du client, oubli, incident technique, anomalie). L'accent est mis sur le respect, la communication bienveillante et la maîtrise de soi. Des jeux de rôle et simulations de situations réelles permettent de consolider les apprentissages. La cohérence des comportements observés et la qualité de la communication permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 3 (1h30) Organiser sa journée et préparer le chariot** [présentiel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du premier module et une séance de questions/réponses. Le formateur présente un planning journalier type et des priorités selon la typologie de chambres. Les participants apprennent à planifier leurs tâches et à préparer leur chariot en fonction du service (départ, recouche, VIP, groupe). Le formateur réalise un focus sur l'ergonomie du poste et la prévention des TMS. Des exercices pratiques sont réalisés sur l'organisation du chariot et la répartition des produits. Des outils pratiques (fiche de chariot, plan de journée, check-list de vérification) sont remis. La logique et la précision de l'organisation proposée par les participants leur permettent d'évaluer leur progression.
- **Séquence 4 (2h) Maîtriser les gestes, postures et règles d'hygiène** [présentiel] : Les participants découvrent et pratiquent les gestes adaptés pour limiter la fatigue et prévenir les blessures. Le formateur alimente les réflexions sur le lien entre ergonomie, efficacité et qualité du service. Des démonstrations sont réalisées sur les techniques de pliage, le maniement du chariot et la manipulation du linge. L'accent est mis sur la sécurité, la rigueur et le respect des protocoles d'hygiène. La conformité des gestes et la capacité à corriger sa posture permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 5 (1h30) Appliquer les protocoles de nettoyage d'une chambre** [présentiel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur présente l'organisation pas-à-pas du nettoyage d'une chambre et la marche en avant : ouverture, aération, salle de bain, literie, mobilier, sols, finitions. Il démontre chaque étape et fait participer les stagiaires à des exercices d'application. Il réalise un focus sur la logique de progression et la cohérence des gestes. Des outils pratiques (fiche protocole, séquence vidéo, plan de contrôle) sont remis. Les échanges collectifs notamment sur la précision des gestes et le respect des standards permettent aux participants d'évaluer leurs compétences et leur progression.
- **Séquence 6 (2h) Réaliser une remise en état complète en conditions simulées** [présentiel] : Les participants effectuent la remise en état complète d'une chambre selon un protocole défini. L'accent est mis sur la coordination, la rapidité et la qualité du résultat. Le formateur alimente les réflexions sur la gestion du temps et la priorisation des actions. Des outils pratiques (fiche de temps standard, grille d'autoévaluation) sont remis pour renforcer l'autonomie. Le formateur évalue l'acquisition des compétences en s'appuyant sur la conformité du résultat final et la capacité à maintenir la rigueur tout au long du processus.
- **Séquence 7 (1h30) Identifier les critères de qualité et signaler les anomalies** [présentiel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur les standards de propreté et les éléments de contrôle visuel. Les participants apprennent à repérer les défauts, usures et anomalies techniques ou esthétiques. Le formateur réalise un focus sur la communication ascendante : savoir signaler clairement une anomalie sans jugement. Des études de cas permettent de travailler la formulation de messages courts, précis et factuels. Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions.
- **Séquence 8 (2h) Comprendre l'impact de son rôle sur la satisfaction client** [présentiel] : Dans cette séquence, l'accent est mis sur la valorisation du métier et son rôle clé dans l'expérience client. Le formateur anime un échange collectif et des jeux de rôle sur la contribution du service d'étage à l'image de l'établissement. La séquence se conclut par un plan d'action individuel de transposition des acquis au poste de travail. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MOBILISES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
Les séquences pratiques sont réalisées avec le matériel professionnel adapté aux exercices pédagogiques.
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers. L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail asforest@asforest.com. En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
 - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique d'accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
 - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Evaluations pédagogiques : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- **Positionnement** : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- **Finale** : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

mise à jour : 16/06/2026