

OPTIMISER LA QUALITE DE SERVICE EN HEBERGEMENT

Durée	14 heures, soit 2 jours	Tarif	INTER : 720 € HT /pers INTRA : 3200 €HT /groupe
Public visé	Toute personne amenée à perfectionner ses techniques professionnelles service d'étages	Pré-requis	Maîtrise de la langue française Avoir suivi la formation « Améliorer la qualité du service d'étage » ou équivalent
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 répondre aux attentes du client en optimisant les prestations d'accueil, d'échange en vue de réaliser d'une prestation, de nettoyage des espaces et des plans de travail et d'assurer un service d'étage.

Vous serez capable d'améliorer la qualité de l'accueil et du séjour de la clientèle, parfaire les chambres, et les parties communes d'un établissement hôtelier, d'optimiser l'entretien du linge et le service du petit déjeuner. Vous maîtriserez les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail.

CONTENU DU PROGRAMME

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

1- L'amélioration des techniques professionnelles de nettoyage et entretien (3h30 - 2 séquences)

- Appliquer les procédures de sécurité et d'hygiène
- Maîtriser la méthodologie de nettoyage, le cercle de Sinner, la marche en avant, l'autocontrôle
- Respecter les procédures du développement durable dans les étages
- Connaître les astuces pour faire un lit parfait et rapidement
- Utiliser un langage technique pour signaler un problème technique

2- L'accueil des nouveaux clients : la chambre en départ (3h30 - 1 séquence)

- Se mettre à la place du client
- Analyser et résoudre les problèmes rencontrés
- Saisir l'importance du détail et des objets trouvés

3- La fidélisation des clients : la chambre en recouche et le service du soir (3h30 - 2 séquences)

- Respecter l'intimité du client
- Porter une attention particulière aux détails (réassort, décoration...)
- Assurer le confort du client et le traitement VIP

4- La communication avec les clients dans les étages (3h30 - 1 séquence)

- Avoir une attitude positive et avenante
- Communiquer avec les clients en français
- Se familiariser avec du vocabulaire professionnel en anglais

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

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Standards et procédures [présentiel]** : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux de renforcer la qualité de service dans les étages pour satisfaire des clients toujours plus exigeants et dont les habitudes de consommer ont fortement évolué. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise et leur expérience afin d'apporter collectivement des éléments sur les procédures d'hygiène et sécurité, les méthodologies de nettoyage et d'entretiens des chambres, et les procédures développement durable dans leur établissement. Le formateur synthétise l'ensemble et rappelle les essentiels : cercle de Sinner, marche en avant, autocontrôle... Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Astuces techniques [présentiel]** : Cette séquence s'organise autour de mises en situations réalisées individuellement ou en sous-groupes, permettant au formateur de transmettre une série de bonnes pratiques « trucs et astuces » pour améliorer ses techniques et réaliser un lit parfait rapidement. Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants, notamment pour les amener à maîtriser / renforcer leur langage technique et ainsi gagner en efficacité. Le formateur évalue les stagiaires à travers leurs productions.
- **Séquence 3 (3h30) Nouveaux clients [présentiel]** : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Elle s'organise autour de mises en situation en sous-groupes, permettant de se mettre à la place des clients, de s'approprier les attentes et besoins des clients, et qui ont changé certaines habitudes de consommation. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise afin d'apporter collectivement des éléments d'analyse sur les différents types de clientèle, leurs attentes et besoins, l'image de l'établissement, l'adaptation des comportements et attitudes de chacun. Les mises en situations permettent également d'intégrer des procédures comme celle des objets trouvés et d'insister sur l'importance à accorder aux détails. Le formateur évalue les stagiaires à travers leurs productions.
- **Séquence 4 (1h30) Fidélisation recouche [présentiel]** : Cette séquence vise à exposer les enjeux du rôle primordial des personnels d'étages dans le cadre d'une chambre en recouche, tout en sachant s'adapter à une clientèle exigeante. Le formateur s'appuie sur l'expérience des stagiaires et alimente les réflexions et les pratiques en matière de respect de l'intimité du client, d'attention particulière à porter aux détails : renouveler la papeterie et les produits d'accueil, prendre soin de la décoration florale... Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 5 (2h) VIP [présentiel]** : Cette séquence s'organise autour de jeux de rôles en sous-groupes, permettant de mieux maîtriser les enjeux d'une clientèle VIP pour son établissement. Les stagiaires sont amenés à apporter collectivement des éléments d'analyse sur les prestations favorisant le confort des clients et spécifiquement les VIP. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce aux productions.
- **Séquence 6 (3h30) Communication client [présentiel]** : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Les stagiaires sont amenés à s'approprier des techniques d'accueil et formulations renforçant la qualité de l'accueil dans les étages. Des mises en situations permettent d'asseoir cette posture rassurante que les personnels d'étages sont amenés à porter pour redonner confiance aux clients. Sur la même base comportements et formulations, les stagiaires se familiarisent avec la langue anglaise, et le formateur transmet une liste de vocabulaire et phrases types à pratiquer pour mieux communiquer avec une clientèle anglophone. 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 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

