

GARANTIR LA QUALITE DES CHAMBRES GRACE AU CONTROLE ET A L'AUTO-CONTROLE

Durée	7 heures, soit 1 jour	Tarif	INTER : 360 € HT /pers INTRA : 1600 €HT /groupe
Public visé	Toute personne amenée à entretenir et vérifier une chambre d'hôtel, en poste d'employé-e d'étage (auto-contrôle) ou de gouvernant-e (contrôle)	Pré-requis	Maîtrise de la langue française Avoir suivi la formation Techniques professionnelles service d'étage ou justifier de leur maîtrise
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 identifier les étapes et critères d'un contrôle efficace de chambre et appliquer les standards de propreté et de qualité d'un établissement hôtelier.

Vous serez capable de réaliser un contrôle complet d'une chambre selon les procédures internes, en tant que gouvernant-e, appliquer un auto-contrôle systématique avant validation de la chambre, en tant qu'employé-e d'étage, optimiser le temps de contrôle et d'auto-contrôle tout en maintenant la qualité du service, et communiquer efficacement avec l'équipe pour corriger ou signaler les anomalies.

CONTENU DU PROGRAMME

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

1- Maîtriser les standards de propreté et les procédures de contrôle (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les standards de propreté et écoresponsables selon le classement hôtelier et les chartes qualité
- Comprendre les attentes clients et les critères visibles de satisfaction
- Connaître les étapes du contrôle d'une chambre
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de développement durable

2- Réaliser un contrôle complet ou un auto-contrôle de qualité (3h30 – 2 séquences)

- S'approprier les outils de suivi et de vérification
- Savoir détecter les anomalies et les non-conformités
- Mettre en œuvre un auto-contrôle ou un contrôle rigoureux
- Valoriser la qualité du travail et communiquer efficacement avec l'équipe

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

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Identifier les critères de qualité et les standards de propreté [présentiel]** : Cette séquence débute sur une immersion dans les attentes clients. Le formateur revient sur le test de positionnement et présente les objectifs de la formation et les enjeux du contrôle et de l'auto-contrôle pour la satisfaction et la fidélisation de la clientèle. Les participants échangent sur leurs pratiques actuelles et identifient les critères de propreté visibles et non visibles. Le formateur réalise un focus sur les standards de classement hôtelier (de 1 à 5 étoiles) et leurs exigences en matière de nettoyage et de présentation. Des outils pratiques (fiche des standards, guide des zones critiques, lexique de propreté) sont remis. Le formateur évalue l'acquisition des connaissances par un questionnaire direct.

- **Séquence 2 (2h) Maîtriser les étapes du contrôle et de l'auto-contrôle d'une chambre** [présentiel] : Le formateur présente la méthode pas-à-pas d'un contrôle de chambre : entrée, salle de bain, literie, mobilier, sols et finitions. Des démonstrations sont réalisées à partir de vidéos ou d'une chambre pédagogique. L'accent est mis sur la logique de progression, l'ordre de vérification et la coordination avec le personnel d'étage. Les participants s'exercent en binômes à repérer des anomalies simulées. Des outils pratiques (grille de contrôle, check-list visuelle, plan de contrôle par zone) sont transmis. Les attendus corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs connaissances et leur progression.
- **Séquence 3 (1h30) Réaliser un contrôle complet en conditions réelles** [présentiel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du premier module et une séance de questions/réponses. Les participants réalisent un contrôle ou un auto-contrôle de chambre en conditions simulées, selon les procédures professionnelles. Le formateur réalise un focus sur la gestuelle, la rigueur d'observation et la cohérence du contrôle avec la fiche de standards. Des échanges collectifs permettent d'analyser les écarts observés et de proposer des actions correctives. Le formateur s'appuie sur la conformité au protocole et la pertinence des observations pour évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 4 (2h) Communiquer sur la qualité** [présentiel] : Dans cette séquence, l'accent est mis sur la valorisation du travail bien fait et la prévention des réclamations clients. Le formateur alimente les réflexions sur les bonnes pratiques de communication avec le ou la gouvernant·e ou la réception, mais également entre les employé·es d'étage, en cas d'anomalie détectée. Des cas pratiques permettent de mettre en situation la transmission d'informations et la formulation de signalements clairs et constructifs. 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 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

