

MAITRISER LES TECHNIQUES D'AUTO-CONTROLE DANS LES ETAGES

Durée	7 heures, soit 1 jour	Tarif	INTER : 360 € HT /pers INTRA : 1650 € HT/groupe
Public visé	Toute personne amenée à assurer un service d'étages	Pré-requis	Compréhension du français
Modalités	Présentiel ☒ ASFOREST ☐ en entreprise	Session	Voir catalogue 2022

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à connaître les standards et procédures à respecter, et la méthode d'autocontrôle dans les étages.

A l'issue de la formation, vous serez capable de développer votre autonomie en contrôlant correctement et rapidement votre travail, faciliter le contrôle des chambres et améliorer la qualité du service et la propreté des chambres.

CONTENU DU PROGRAMME

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

1- La méthodologie de l'autocontrôle (3h30 – 2 séquences)

- Maîtriser la méthodologie de nettoyage d'une chambre et la marche en avant
- Respecter les procédures et utiliser les bons outils
- Perfectionner l'organisation du travail
- Améliorer la qualité de service dans les étages

Evaluation continue à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

2- L'autocontrôle dans une chambre en départ et en recouche (3h30 – 1 séquence)

- Comprendre les attentes du client en arrivée
- Comprendre les attentes du client en recouche (VIP, business, famille)
- Attirer l'attention sur les points de vigilance
- Respecter les standards et procédures de l'hôtel

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

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Qualité de service [présentiel]** : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux premiers de l'autocontrôle : améliorer la qualité de service dans les étages. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise et leur expérience afin d'apporter collectivement des éléments d'information sur les standards et procédures qui fluidifient le service d'étages. Le formateur synthétise l'ensemble et insiste sur l'intérêt de rendre les chambres le plus rapidement possible à la réception, et ainsi d'éviter de faire attendre le client inutilement, contribuant à sa satisfaction. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnaire direct.

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

- **Séquence 2 (2h) Méthodologie** [présentiel] : Dans cette séquence, le formateur propose une série de mises en situation, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes d'identifier les étapes de la méthodologie d'autocontrôle. Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants, notamment sur la marche en avant, les procédures à respecter, les bons outils à utiliser, l'organisation du travail. Il évalue l'acquisition des compétences grâce aux productions.
- **Séquence 3 (3h30) Chambre en départ et en recouche** [présentiel] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Elle vise à exposer le rôle primordial des personnels d'étages dans le cadre d'une chambre en départ et en recouche, tout en sachant s'adapter à une clientèle exigeante, a fortiori en contexte post-covid. Le formateur s'appuie sur l'expérience des stagiaires et alimente les réflexions et les pour bien comprendre les attentes d'une clientèle en départ et d'une en recouche, d'une clientèle famille, VIP ou business, mais également pour attirer l'attention sur des points de vigilance à respecter et particulièrement surveiller (les détails qui font la différence). Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En temps synchrone, en fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques.

METHODES MOBILISEES

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives (apports théoriques et pratiques, tests, mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle, quizz...) permettant d'acquérir ou actualiser connaissances et compétences
- Supports pédagogiques : powerpoint, paperboard, cas pratiques, mises en situation, check-list, quizz, plateau d'application...
- Accompagnement pédagogique : L'ensemble des séquences est animé par un seul formateur qui assure l'assistance pédagogique en mode synchrone (présentiel), et en mode asynchrone par mail ou plateforme dédiée.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées.
- Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne (bureau, ordinateur, connexion internet...)

Délai d'accès : Inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Les coûts des évaluations sont inclus dans le coût global du parcours.

- **Positionnement** : Test d'évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation permettant le cas échéant d'ajuster le parcours de formation et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : Test d'évaluation entre les séquences suivant progression pédagogique.
- **Finale** : Test d'évaluation des connaissances et compétences à l'issue de la formation permettant de définir le cas échéant un accompagnement individualisé.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire.

mise à jour : 12/04/2022