

## RENFORCER LA QUALITE DE SERVICE DANS LES ETAGES

<b>Durée</b>	14 heures, soit 2 jours	<b>Tarif</b>	INTER : 720 € HT /pers INTRA : 3300 €HT/groupe
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à perfectionner ses techniques professionnelles service d'étages	<b>Pré-requis</b>	Compréhension du français Avoir suivi la formation « Assurer un service d'étages de qualité » ou équivalent
<b>Modalités</b>	Présentiel <input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise	<b>Session</b>	Voir catalogue Nous contacter

### 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

**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.

#### 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, éprouvés par la période COVID 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 accordée 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, a fortiori en contexte post-covid. 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 amenées à porter pour redonner confiance aux clients dans un contexte post-COVID. 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 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*

