

ASSURER UN SERVICE D'ETAGES DE QUALITE

Durée	14 heures, soit 2 jours	Tarif	INTER : 700 € HT /pers INTRA : 3200 €HT/groupe
Public visé	Toute personne amenée à assurer un service d'étages	Pré-requis	Compréhension du français
Modalités	Présentiel <input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise	Session	Voir catalogue Nous contacter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à maîtriser les gestes, postures et techniques professionnelles de nettoyage et d'entretien dans les étages, accueillir un client, et répondre aux exigences des règles sanitaires en vigueur.

Vous serez capable de gagner en efficacité et en sécurité afin de renvoyer la meilleure image de vous et de votre établissement et d'améliorer vos prestations de nettoyage et d'entretien pour assurer la plus grande satisfaction client.

CONTENU DU PROGRAMME

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

1- Les standards et procédures du service (3h30 - 2 séquences)

- Comprendre le rôle et fonction de chacun dans les étages
- Comprendre les standards mis en place pour un travail de qualité
- Respecter les procédures du développement durable dans les étages

2- Le nettoyage et entretien des chambres (3h30- 1 séquence)

- Respecter les procédures de sécurité et d'hygiène
- Connaitre le cercle de Sinner et la marche en avant
- Comprendre la méthodologie de nettoyage

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- L'accueil des clients : la chambre en départ et en recouche (3h30 - 2 séquences)

- Saisir l'importance du détail et des objets trouvés
- Connaitre les astuces pour faire un lit parfait et rapidement
- Respecter l'intimité du client
- Connaître la méthode de « l'autocontrôle »

4- L'optimisation de l'organisation de son poste de travail (3h30 - 1 séquence)

- Se mettre à la place du client
- Analyser et résoudre les problèmes rencontrés
- Utiliser un langage technique pour signaler un problème technique
- Gagner en efficacité et en autonomie

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

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

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 du respect du rôle et des fonctions de chacun dans les étages. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise et leur expérience afin d'apporter collectivement des éléments sur les standards et procédures de leur établissement et leurs évolutions possibles. Le formateur synthétise l'ensemble et en expose notamment la nécessité d'une bonne coordination des équipes. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Développement durable** [présentiel] : Cette séquence s'organise autour d'exercices réalisés individuellement ou en sous-groupes, permettant de mettre en exergue les comportements, gestes et techniques qui favorisent le respect des engagements éco-responsables des établissements. Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants, notamment sur l'identification des zones d'économie possible, les principales règles et procédures pour favoriser le développement durable dans les étages. Ces fondamentaux seront appliqués dans les techniques professionnelles à suivre. Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions.
- **Séquence 3 (3h30) Hygiène et sécurité** [présentiel] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur propose une série de mises en situation, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes de définir les méthodologie de nettoyage et de s'approprier en plateau d'application, le cercle de Sinner, la marche en avant et les procédures d'hygiène et de sécurité selon les réglementations en vigueur. Le formateur réalise un focus sur les produits et matériels selon les surfaces. Le formateur évalue les stagiaires à travers leurs productions.
- **Séquence 4 (2h) Chambre en départ** [présentiel] : Cette séquence débute sur l'explicitation l'évolution des attentes et besoins clients éprouvés par la période COVID et dont les habitudes de consommation ont changé. Une série de mises en situation en chambre d'application permet aux stagiaires de se saisir de « trucs et astuces » pour améliorer leurs prestations et réaliser un lit parfait rapidement. Les stagiaires contrôlent eux-mêmes leur chambre grâce à la méthode d'autocontrôle présentée par le formateur. Ce dernier évalue l'acquisition des compétences grâce aux productions.
- **Séquence 5 (1h30) Chambre en recouche** [présentiel] : Dans cette séquence, le formateur expose les enjeux notamment du rôle primordial des personnels d'étages dans le cadre d'une chambre en recouche. Il s'appuie sur l'expérience des stagiaires et alimente leurs réflexions et leurs pratiques à partir de l'évolution des profils clients vue dans les séquences précédentes. Il synthétique et met l'accent sur le respect de l'intimité du client, les attentions à apporter, l'attention porté aux détails... Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 6 (3h30) Optimisation** [présentiel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur s'appuie sur les exercices précédents, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes d'optimiser l'organisation de leur poste de travail afin de gagner en efficacité et en autonomie. L'accent est porté sur l'analyse des problèmes fréquents rencontrés, le langage technique nécessaire, savoir se mettre à la place du client pour mieux comprendre ses attentes. 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 enchainement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchainement, 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 : 12/04/2025