



MAITRISER LES TECHNIQUES DE L'AUTO-CONTRÔLE DANS LES ÉTAGES

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à développer votre autonomie en contrôlant votre travail.
A l'issue de la formation en tant que femmes de chambre et équipiers, vous serez capable de faciliter le contrôle des chambres par les gouvernantes ou la réception.

CONTENU DU PROGRAMME

1. La méthodologie de l'autocontrôle

- Pourquoi faire l'autocontrôle :
 - Améliorer la qualité de service
 - Rendre les chambres le plus rapidement possible à la réception
 - Éviter de faire attendre le client inutilement à la réception
- Comment faire l'autocontrôle :
 - Respecter les procédures et utiliser les bons outils
- Les avantages de la méthode :
 - Perfectionner l'organisation du travail
 - Rendre les femmes de chambre et valets plus autonomes
 - Maîtriser la méthodologie de nettoyage d'une chambre et la marche en avant

2. L'autocontrôle dans une chambre en départ

- Les attentes du client en arrivée
- Les points de vigilance ainsi que les standards et procédures de l'hôtel à respecter

3. L'autocontrôle dans une chambre en recouche

- Les attentes du client en recouche (VIP, business, famille)
- Les points à vérifier impérativement

METHODES MOBILISÉES ET MODALITES D'ÉVALUATION

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quizz/QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du support de formation sur clé USB

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS



Durée & Tarif
1 jour – 7 heures
INTER : prix catalogue /pers. INTRA : nous contacter
Modalités et délais d'accès
Formation en présentiel
INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation INTRA : nous contacter
Public visé
Toute personne amenée à travailler dans le service des étages
Pré requis
Compréhension du français Test de positionnement initial
Lieu
ASFOREST ou en entreprise
Dates de session
Voir catalogue