



MANAGER LE PERSONNEL D'ETAGES

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation, vous serez apte à coordonner, contrôler et planifier l'activité de votre personnel d'étages et à animer et encadrer vos équipes.

Vous serez capable d'appliquer le contrôle des techniques opérationnelles de remise en œuvre d'une chambre, communiquer efficacement avec vos équipes pour optimiser le fonctionnement de votre service.

CONTENU DU PROGRAMME

1. Rappel sur les rôles et missions

- Rôle et mission des gouvernants / gouvernants généraux et des employés d'étages
- Relations entre les responsables et les différents services d'étages : lingerie, pressing, lieux publics...
- Enjeu : être garant des standards et procédures de l'établissement

2. Contrôle du service des étages

- Transmettre la connaissance et l'utilisation des produits et matériels
- Faire connaître, respecter et appliquer les bons gestes d'hygiène et sécurité
- Rappeler l'hygiène corporelle du personnel
- Faire prendre conscience de l'importance des détails en apprenant à se mettre à la place du client « ce que le client voit »
- Contrôler une chambre en départ
- Contrôler une chambre en recouche
- Transmettre les techniques d'auto-contrôle

3. Outils de gestion d'un service d'étages

- Les outils de gestion d'un gouvernant d'hôtel : fiches de stocks, inventaires, achats produits et matériels
- Les outils de planification des équipes : planning, organisation, suivi, productivité des employés d'étages

4. Communication avec les équipes

- Les 6 clés de la communication avec vos équipes pour les motiver
- Animer une équipe, écouter et prendre en compte les feedback

Durée & Tarif

2 jours – 14 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 encadrer du personnel en hébergement

Pré requis

Compréhension du français
Test de positionnement initial

Lieu

ASFOREST ou en entreprise

Dates de session

Voir catalogue

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

