



## AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES ÉTAGES

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à appliquer les techniques professionnelles dans les étages, à améliorer l'efficacité et le résultat de votre travail et répondrez efficacement aux attentes des clients.

Vous serez capable de perfectionner la conduite d'un échange avec un client en lien avec une prestation de service, d'améliorer la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client et de nettoyer les chambres.

### CONTENU DU PROGRAMME

- 1. Maîtriser les standards et procédures du service**
  - Comprendre les standards mis en place pour un travail de qualité
  - Respecter les procédures du développement durable dans les étages
  - Respecter les procédures de sécurité et d'hygiène
  - Savoir utiliser les produits et le matériel selon les surfaces
- 2. Savoir accueillir les nouveaux clients : la chambre en départ**
  - Saisir l'importance du détail et des objets oubliés
  - Comprendre et accepter les contraintes
  - Analyser et résoudre les problèmes rencontrés
  - Savoir se mettre à la place du client
- 3. Savoir fidéliser les clients : la chambre en recouche**
  - Respecter l'intimité du client
  - Savoir renouveler la papeterie et les produits d'accueil (réassortiment)
  - Prendre soin de la décoration florale
  - Assurer le confort du client et le traitement VIP
  - Connaître la méthode de « l'autocontrôle »
  - Utiliser un langage technique pour signaler un problème
- 4. Savoir communiquer avec les clients**
  - Utiliser le vocabulaire et les expressions appropriés
  - Savoir se comporter avec la clientèle :
  - Maîtriser son langage corporel
  - Répondre aux besoins du client et l'écouter activement
  - Connaître les notions fondamentales de vocabulaire anglais

### 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

ASFOREST 4 rue de Gramont 75002 Paris  
Tél. 01 42 96 09 27 / Fax 01 47 03 49 51  
asforest@asforest.com / [www.asforest.com](http://www.asforest.com)  
Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap



SIRET 30497431400011  
Déclaration d'activité 11750015475  
Code APE 8559A

#### Durée & Tarif

**1 jours – 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 étages, femme et valet de chambres

#### Pré requis

Compréhension du français  
Test de positionnement initial

#### Lieu

ASFOREST ou en entreprise

#### Dates de session

Voir catalogue

