

# Employé-e d'étage

### Moyens mis en oeuvre

- > Formation en présentiel, alternance d'apports théoriques et pratiques, jeux de rôle, mise en situation ou simulations, exercices et études de cas.
- > Accompagnement par un tuteur
- > Fourniture d'un trousseau de travail.
- > Une liste des entreprises habilitées sera remise aux stagiaires.
- > A disposition salle de formation et restaurant d'application.

### Durée

- > Réunion d'information collective au CEFPPA le 6 janvier 2022.
- > Du lundi 21 février jusqu'au vendredi 22 avril 2022
- > Le temps de formation au CEFPPA est de 210 heures.
- > Le temps de formation en entreprise est de 105 heures, soit 3 semaines de stage.

### Pratique...

#### Accès CEFPPA

Le CEFPPA est facile d'accès :

- à 5 min. en voiture de l'autoroute A35 (sortie 5 «Baggersee»)
- à 10 min. du centre ville et de la gare de Strasbourg, directement accessible en tram (station «Campus» tram A direction «Illkirch-Graffenstaden»).

### Accessibilité

Ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap.



### ► Objectifs de la formation

Former des professionnels capables :

- d'établir un contact efficace et adapté au client
- de réaliser une prestation en assurant la satisfaction client
- d'appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection
- de nettoyer les chambres et les parties communes
- d'assurer le service des petits déjeuners

### ► Statut

La formation «Techniques et formation : employée d'étage» s'effectue dans le cadre d'une alternance entre formation théorique au CEFPPA Adrien Zeller et période de stage en milieu professionnel pour un total de 9 semaines.

### ► Public

Cette formation se fait dans le cadre d'une POEI et s'adresse aux demandeurs d'emploi.

### ► Contact privilégié au CEFPPA Adrien Zeller

Hélène TAPIA  
[htapia@cefppa.eu](mailto:htapia@cefppa.eu)  
03 90 40 05 19

### ► Programme

#### Découvrir le milieu hôtelier

Présentation du milieu professionnel. Adopter un savoir-être et un comportement adéquats. Identifier le vocabulaire technique.

#### Les caractéristiques du poste de femme et de valet de chambre

Connaitre les attentes de l'hôtelier. Découvrir le métier de femme/valet de chambre : rôle, missions et fonction. Appliquer les protocoles de nettoyage, les règles d'hygiène et de sécurité. Respecter les procédures. Utiliser une check-liste de contrôle.

#### Nettoyer une chambre, des sanitaires et des parties communes

Assurer un service des étages irréprochables. Appréhender les produits et matériels. Préparer du chariot. Identifier les différentes opérations d'entretien. Gérer les chambres à blanc et en recouche. Appliquer les procédures de travail de la chambre (organisation et gestes / postures). Gérer les produits d'accueil. Techniques relatives au dressage d'un lit

#### Préparer le linge à destination de la lingerie

#### Assurer le service du petit-déjeuner

Préparer un petit déjeuner. Effectuer la mise en place de la salle. Installer et réapprovisionner un buffet de petit déjeuner. Amener un plateau de petit déjeuner en chambre. Débarrasser les espaces du petit déjeuner

#### Accueillir un client en assurant la satisfaction client



[www.cefppa.eu](http://www.cefppa.eu)

Tél. (+33)3 90 40 05 10

e-mail : [secretariat@cefppa.eu](mailto:secretariat@cefppa.eu)

 CEFPPA Adrien Zeller

4 rue Eugénie Brazier 67400 Illkirch-Graffenstaden