

**Lundi 18 et mardi 19 novembre 2024**

2 jours, soit 14 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



Mme Julie  
MERCK

Gouvernante  
Générale



## Contenus de la formation

### Les connaissances générales professionnelles

- Rappel de l'organigramme d'un établissement
- Rôle et mission de chaque poste
- Relation entre les membres du service
- Méthodes de travail suivant les caractéristiques de l'entreprise

### Les techniques opérationnelles

- Rappel des différentes techniques professionnelles
- Faire prendre conscience de l'importance du détail
- Comprendre et accepter les contraintes : priorités, départs tardifs, délogements...
- Respecter l'intimité du client
- Se mettre à la place du client "ce que le client voit"
- Spécificités des chambres en recouche / en départ

### Sensibiliser et former

- A l'organisation du travail
- Aux règles de manipulation de produits et à leur toxicité
- Aux gestes et aux postures
- Utilisation du vocabulaire technique pour signaler un problème

### Hygiène et sécurité

- Rappel des différentes règles, normes, bons gestes
- Procédure et méthodologie de nettoyage des chambres

### Organisation du travail

- Distribution des tâches et enchaînement du travail
- Gestion des stades du linge et du stock (produits d'accueil...)

### Relation inter-services et clients

- Relation service personnel, réception, restaurant, room-service
- Accueil, prise en charge des attentes ou demandes du client
- Vocabulaire, sourire, comportement, tenue et présentation

### Bilan de la formation

- Discussion avec les participants sur les acquis de formation
- Remise d'un certificat de formation en fin de session

## Objectifs pédagogiques

- Maîtriser et perfectionner les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail.
- Intégrer et se sensibiliser à l'importance de la fonction pour répondre aux attentes du client en optimisant les prestations.



## Modalités d'accès

Personnel des étages  
Aucun prérequis.

## Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

## Modalités d'inscription

**Contact : fpc@cefppa.eu**

En ligne sur [cefppa.eu](http://cefppa.eu), en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO [espaceformation.akto.fr](http://espaceformation.akto.fr)

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

## Coût

**850€, prix net**

## Lieu

CEFP A Adrien Zeller  
4 rue Eugénie Brazier  
67400 Illkirch-Graffenstaden

## Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

## Méthodes pédagogiques

- Etudes de cas et travaux pratiques sur une exploitation hôtelière.
- Jeux de rôles et simulations pratiques pour aborder l'organisation et la gestion optimale de sa fonction.
- Remise d'un livret pédagogique.
- Formation en présentiel.

## Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

## Taux de satisfaction

- 128 formations réalisées en 2023
- 625 stagiaires
- 4,6 / 5 de satisfaction globale

