



★ **Mme Malika STARON**
Consultante en Hôtellerie

Dates de la formation

Lundi 24 et mardi 25 avril 2023
Lundi 27 et Mardi 28 novembre 2023
2 jours, soit 14 heures
8h30 - 12h / 13h - 16h30

Objectifs pédagogiques

Contrôler correctement et rapidement une chambre. Améliorer la qualité du service et la propreté des chambres. Connaître les standards de nettoyage.

Méthodes pédagogiques

Études de cas et travaux pratiques.
Des simulations de situation permettront d'aborder l'organisation et la gestion optimales de sa fonction.
Remise d'un livret pédagogique.
Formation en présentiel.

Public et prérequis

Gouvernantes, Responsables et Femmes de chambre/Valets de chambre.
Aucun prérequis

Coût

850 € , prix net.

Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 Rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap.

Contrôle et auto-contrôle d'une chambre

► Programme détaillé

► Fonction de la gouvernante dans l'entreprise

- Son rôle de Chef de service
- Son rôle administratif
- Relations avec les clients et inter-services

► Organisation du service

- Coordination et distribution des tâches et des produits d'accueil
- Répartition des chambres : à blanc, recouche, VIP et cas particuliers
- Contrôle de l'état des chambres
- Sécurité et Hygiène

► Gestion du service

- Choix, gestion et utilisation de la lingerie et des produits d'accueil
- Choix, gestion et utilisation des produits d'entretien, pressing
- Choix, gestion et utilisation des fleurs, corbeilles, etc.
- La gestion des stocks : l'inventaire
- Les plannings et les effectifs

► Relations inter-services et clients

- Relation et suivi : service du personnel, réception, restaurant, room-service
- Accueil et prise en charge du client : sourire, comportement, présentation du personnel d'étages
- Prise en compte des attentes des différents types de clients : VIP, habitués, tardifs, séminaires, groupes, difficiles (satisfaction client).

► Bilan du stage

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