

# AMÉLIORER LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DES EMPLOYÉS D'ÉTAGES

## Hébergement



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Offrir un service de qualité garantit la pérennité de votre établissement et fidélise votre clientèle. Cette formation permettra à votre personnel préposé aux étages d'appréhender le savoir-faire et les procédures leur permettant d'offrir un travail irréprochable.



### COMPÉTENCES VISÉES

- État des lieux de votre qualité de service dans la perspective d'une recherche d'amélioration.
- S'avoir organiser son travail pour produire une meilleure qualité.
- Bien connaître ses outils et ses produits pour une utilisation optimale.
- Comprendre la logique des procédures mises en place et leur rôle dans la satisfaction client.
- Connaître les notions de bases des gestes et postures pour préserver sa santé.
- Réflexion sur l'importance du rôle de chacun dans l'image de l'établissement.
- Savoir vérifier la qualité de son travail par la mise en place de procédures d'autocontrôle.



### PÉDAGOGIE

#### ► Méthodes

- La journée est interactive, le formateur crée les conditions où chacun peut s'exprimer et écouter.
- La formation propose, entre autres, les éléments suivants :
  - Échanges personnalisés avec le formateur;
  - Partage d'expériences;
  - Jeux de rôles et mises en situation;
- Apprentissage en ligne possible (sur demande).

#### ► Documents

Support pédagogique reprenant les protocoles et l'ensemble des points examinés remis au participant à l'issue de la formation.



**CELESTRA**

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

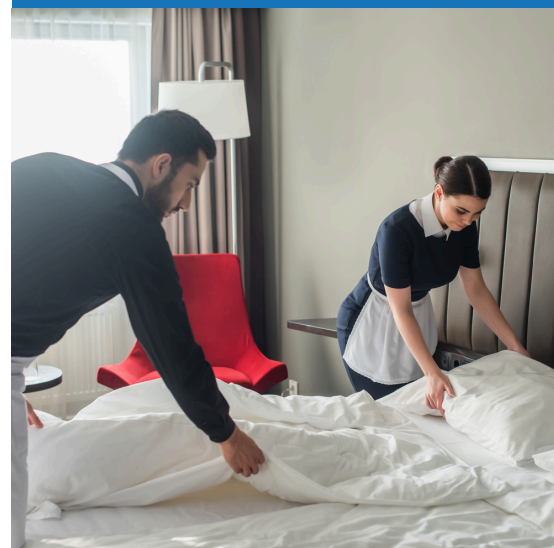
14h

12 personnes maximum

Formation Intra-entreprise  
aux dates de votre choix

Formation inter-entreprises  
près de chez vous

Merci de nous consulter  
pour les tarifs intra et inter



#### Prérequis

Comprendre et parler la langue dans laquelle la formation est dispensée.

#### Personnel concerné

Pour tout le personnel préposé aux étages et à leur managers.



## PROGRAMME

### ► LES MISSIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'ÉQUIPE DES ÉTAGES

Responsabilité et missions des gouvernantes, femmes de chambres et valets par rapport au client, leur entreprise et l'établissement où ils travaillent.

### ► L'HYGIÈNE DANS UN PROCESSUS DE QUALITÉ

- Définition de l'hygiène
- Les microbes et leur mode de vie
- La contamination
- Les astuces pour une bonne hygiène personnelle des équipes
- Procédures de nettoyage et de désinfection
- Le chariot, le matériel de nettoyage.
- Les produits d'entretien: règles et utilisation rationnelle
- Comment éviter le gaspillage

### ► SAVOIR APPLIQUER LES PROCÉDURES DE NETTOYAGE

- Définition de l'hygiène
- Les microbes et leur mode de vie
- La contamination
- Les astuces pour une bonne hygiène personnelle des équipes

### ► LES BONS GESTES POUR PRÉSERVER SON CAPITAL SANTÉ EN SITUATION DE TRAVAIL

- Le fonctionnement de la colonne vertébrale
- Les risques de pathologies
- Les positions de base à automatiser

### ► LE RESPECT DES TECHNIQUES DE TRAVAIL EFFICACES

- Le vocabulaire technique du métier
- Les différentes familles de produit
- Le PH
- La tension superficielle de l'eau
- Les règles à respecter
- Le matériel
- Le linge
- Les produits d'accueil
- La définition d'un service de qualité
- Les normes et procédures
- L'auto-contrôle de son travail.



**CELESTRA**

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

### Financement

Possibilité de prise en charge par les OPCO et le compte CPF.

Merci de nous consulter pour plus d'informations.

### Inclusion et handicap

Si vous rencontrez des difficultés, merci de nous contacter.

### Nos domaines de formation

- Hygiène - Sécurité - Prévention
- Efficacité professionnelle
- Compétences transverses (Leadership – Management...)
- Informatique et marketing
- Développement personnel
- Formations spécifiques métier

### Nos spécificités

- Formation sur mesure possible
- Présence nationale
- Accompagnement à la constitution de vos dossiers de financement.

### Nous contacter

01 45 49 99 46

[contact@celestra-formation.fr](mailto:contact@celestra-formation.fr)

[celestra-formation.fr](http://celestra-formation.fr)



## MODALITÉS D'ÉVALUATION

### Condition d'évaluation

- Evaluation théorique et pratique pendant et à l'issue de la formation par les moyens suivants :
  - Mises en situation professionnelles évaluées et commentées par le formateur;
  - Questionnement oral par le formateur;
  - Test final à l'issue de la formation.

### Validation

Attestation de fin de formation individuelle délivrée par CELESTRA



**CELESTRA**

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE



*Former est bien plus  
que de dire un savoir,  
le défi est de le  
transmettre.*

### Nous contacter

01 45 49 99 46

[contact@celestra-formation.fr](mailto:contact@celestra-formation.fr)

[celestra-formation.fr](http://celestra-formation.fr)