

# CONTRÔLE ET AUTOCONTRÔLE D'UNE CHAMBRE

Hébergement



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de contrôler correctement et rapidement une chambre, améliorer la qualité du service d'étage et la propreté des chambres et connaîtra les standards de nettoyage.



## COMPÉTENCES VISÉES

- Adapter son travail aux standards de l'établissement
- Répondre aux attentes des clients
- Appliquer les procédures de remise en état d'une chambre
- Contrôler son travail à partir d'une checklist et l'analyser
- Utiliser les documents d'usage pour garantir la qualité de son travail



## 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

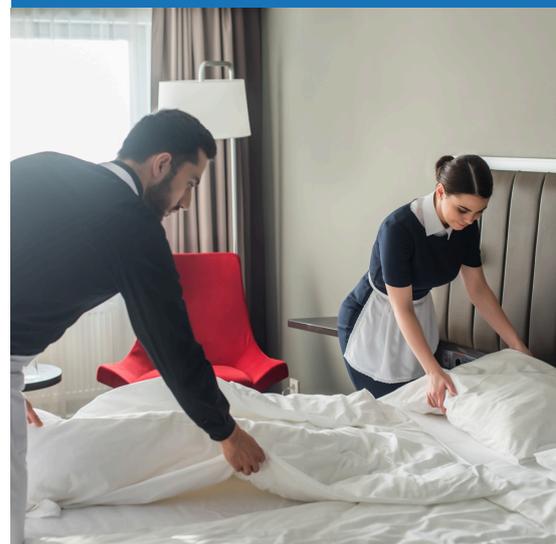
14h

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

### ► DÉFINITION DES OBJECTIFS

- Les attentes du client
- L'importance des standards de l'établissement et de la connaissance des produits

### ► LES PROCÉDURES DE REMISE EN ÉTAT DU PRODUIT CHAMBRE

- Ordonnancement des tâches
- Rapidité et qualité d'exécution des tâches
- Respect des procédures et des règles d'hygiène

### ► LE CONTRÔLE D'UNE CHAMBRE

- Observation du résultat final
- Repérage des imperfections et anomalies
- Réalisation des modifications
- Utilisation des documents d'usage Analyse de ses pratiques
- Mise en œuvre d'une checklist d'autocontrôle pour l'équipe des étages
- Mise en œuvre d'une checklist de contrôle du produit chambre



## 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

### 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 84 74 01 50

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

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