

HYGIENE ET SECURITE

Connaître les bases du travail de femme de chambre pour l'Hôtellerie 4 étoiles

Objectifs : Connaître les bases du rôle et de la mission de la femme de chambre dans l'hôtellerie de 4 étoiles.	<u>Personnes concernées :</u> Leader - Formateur Tout personnel des étages d'hébergement en hôtellerie, maison de santé Pré requis : Connaissances basiques du service dans les étages
PROGRAMME	
Organisation d'un hôtel + L'organigramme d'un Hôtel 4 * + L'organigramme du service gouvernante + Rôle et mission de la gouvernante + Rôle et mission de la femme de chambre + Les relations avec la gouvernante + La symbolique d'une chambre (pour le personnel et pour les clients) Le travail d'une journée + Les horaires + Préparation du chariot et de son matériel + Lire et comprendre la feuille de la femme de chambre + Gérer les priorités + Les standards et les procédures à respecter + Compte rendu de sa journée à la gouvernante en fin de journée Savoir ce qu'est une chambre en départ + Définition + L'importance du détail + Connaître les priorités, départs tardifs, délogements etc... + Se mettre à la place du client » ce que le client voit » + L'importance des objets oubliés Savoir ce qu'est une chambre en recouche + Définition + Respecter l'intimité du client + Savoir renouveler la papeterie et les produits d'accueil (réassortiment) + Sensibiliser aux différents accueils et traitement Vip dans les chambres + Assurer le confort du client + Connaître la méthode de l'auto-contrôle Utilisation des produits d'entretien pour les différents matériaux ou objets + Les différents produits pour la chambre + Les différents produits pour la salle de bain + Les règles d'hygiène + Respecter l'environnement Soigner sa présentation et son attitude + Hygiène corporelle + le comportement avec ses collègues et avec les clients 4 étoiles	PEDAGOGIE Le Formateur Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie -Restauration de luxe. Moyens et pédagogie  Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application Formation théorique en salle de séminaire. Quizz et jeux de rôle Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets. <u>Intra entreprise France entière et International.</u> Tarif inter par personne 2 jours 1 050 € Réf : HR050

Groupe PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Adresse : 5, rue Fénelon 75010 PARIS – Site Internet : www.action-formalys.com