

F-FORMATION

Femme de chambre, valet

Aucune description

Niveau : Avancée

Prix: à partir de 0,00 Ar HT

Durée : 2 jours | 16 heures

Place: personnes

Sessions

Objectifs de cette formation

- Connaître le rôle et les missions du poste de femme ou valet de chambre.
- Appliquer les techniques professionnelles adaptées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- Appréhender la notion de service et de satisfaction auprès des clients.

Programmes de cette formation

- Les caractéristiques du poste de femme et valet de chambre
 - 1. Présentation du secteur de l'hôtellerie
 - 2. Les attentes de l'hôtelier
 - 3. Les attentes des clients
 - 4. Le métier de femme et valet de chambre : rôle, missions et fonction
 - 5. Les règles d'hygiène et de sécurité
- - L'entretien des chambres et les sanitaires
 - 1. Les produits et matériels
 - 2. La préparation du chariot
 - 3. Les différentes opérations d'entretien
 - 4. Les chambres à blanc et en recouche
 - 5. Les procédures de nettoyage des sanitaires
 - 6. Les procédures de travail de la chambre
 - 7. La marche en avant
 - 8. Les produits d'accueil
 - 9. Techniques relatives au dressage d'un lit
 - 10. L'autocontrôle
 - 11. Les parties communes
- - Les attitudes de service et le comportement
 - 1. La responsabilité pour la satisfaction du client
 - 2. La présentation et la tenue de travail
 - 3. Les relations avec le client
 - 4. La gestion des remarques et des critiques
- - Les attitudes et le comportement envers soi-même et l'équipe



- 1. Le respect de soi et de ses collègues
- 2. La connaissance du travail en équipe
- 3. L'acceptation des horaires intenses et décalés
- 4. La gestion du stress