



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