



Maitriser les techniques de l'auto-contrôle

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation en tant que femmes de chambre et équipiers, vous développerez votre autonomie et faciliterez le contrôle des chambres par les gouvernantes ou la réception.

CONTENU DU PROGRAMME :

1. La méthodologie de l'autocontrôle

- Pourquoi faire l'autocontrôle :
 - Améliorer la qualité de service
 - Rendre les chambres le plus rapidement possible à la réception
 - Éviter de faire attendre le client inutilement à la réception
- Comment faire l'autocontrôle :
 - Respecter les procédures et utiliser les bons outils
- Les avantages de la méthode :
 - Perfectionner l'organisation du travail
 - Rendre les femmes de chambre et valets plus autonomes
 - Maîtriser la méthodologie de nettoyage d'une chambre et la marche en avant

2. L'autocontrôle dans une chambre en départ

- Les attentes du client en arrivée
- Les points de vigilance ainsi que les standards et procédures de l'hôtel à respecter

3. L'autocontrôle dans une chambre en recouche

- Les attentes du client en recouche (VIP, business, famille)
- Les points à vérifier impérativement

MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES :

- Utilisation par le formateur de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mise en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances/ compétences.
- Réalisation d'un quizz /QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du diaporama d'animation utilisé par le formateur

Durée & Tarif HT
1 Jour -7h Taris à définir
Entreprise
Public concerné
Toute personne amenée à travailler dans le service des étages
Pré requis
Compréhension du Français test de positionnement initial
Modalités d'encadrement
Formation en présentiel Formateur qualifié OPQF Ancienne Gouvernante générale
Lieu
Asforest ou en entreprise
Dates
Dates à définir

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

