



Module étages

■ Durée

24 heures

■ Public

Femmes de chambre, gouvernante, et personnels d'étages

■ Validation

Attestation de formation

■ Lieu

Nous contacter

■ Date

Nous contacter

■ Tarif

Nous contacter

Objectif

Revisiter les connaissances et le travail des étages et du service au client sous tous ses aspects : nettoyage et hygiène des locaux et du linge, procédures qualité, décoration et agrément, accueil et services aux clients.

Contenu

- Hygiène et nettoyage des locaux / linge hôtellerie
 - Principes d'hygiène, procédures et méthode HACCP
 - Mise en place de protocoles de nettoyage et désinfection par l'équipe et application
- Organisation du travail dans les étages
 - Uniformiser la qualité de la prestation et améliorer les conditions de travail
 - Prise des consignes- marche en avant
 - Principes d'ergonomie et d'efficacité
 - Documents internes planning de travail des étages
- Accueil dans les étages et le contact clientèle
 - Mettre en valeur l'image de l'entreprise interne et externe
 - Service du petit-déjeuner accueil VIP service couverture
 - Point de départ par des situations vécues, analyse et rectificatifs préconisés
- Créer une ambiance, valoriser la créativité du personnel
Art floral : différents types de composition – choisir des thématiques et des ambiances association de fleurs et éléments de décoration
Création de compositions variées

Modalités

- Formation théorique en groupe ; analyse de situations vécues
- Interventions, échanges, supports et documents
- Formation pratique, mises en situation

Pour toute information complémentaire :

05 46 91 88 55

commercial.greta.agence-pons@ac-poitiers.fr

www.greta-poitou-charentes.fr