

FORMATIONS HCR

Proximité et disponibilité
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ contact@essentielformation.com

20 ANS
2002
2022
ESSENTIEL FORMATION

Trucs et astuces pour optimiser la qualité du service des étages avec l'aide de notre formatrice terrain.

- **Depuis 2002**

Spécialiste à 100% de la formation dans les métiers HCR

- Plus de 2900 clients actuels
+ de 6600 participants
+ de 46200 heures de formations

★★★★★ En 2021
98 % de satisfaction

- **Et en bonus,**
Gagnez du temps
Confiez-nous l'administratif !

AKTO

Référencé sur les actions de branches 2022

Perfectionnement des femmes de chambre – Optimiser la qualité du service des étages

2 jours, soit 14 heures

Toujours proche de vous OU chez vous !

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



Public

Salariés et dirigeants des entreprises du secteur Hôtels, Café et Restaurant.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à tous. Si vous êtes en situation de handicap ou dans une situation nécessitant une adaptation, consultez nous.



Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain, en parfaite adéquation avec votre réalité professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : www.essentielformation.com/programmes-HCR

“

Comment avons-nous pu nous passer de ces connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !

”





NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Maitriser** les techniques professionnelles
- **Améliorer** le métier de femme de chambre, améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail
- **Développer** les aptitudes du personnel d'étages à s'organiser et à simplifier le travail
- **Revoir** les gestes à faire et à ne pas faire
- Les **perfectionner** aux règles d'utilisation des produits et du matériel
- **Instaurer** des procédures d'auto contrôle
- **Apporter** à chacun l'importance de son rôle dans la satisfaction des clients
- **Perfectionner** les aptitudes du personnel d'étages pour améliorer la qualité de service
- **Acquérir** les principes de préventions pour limiter les risques (mal de dos, Etc....).



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

1^{er} Jour

La réglementation-Présentation du « Paquet Hygiène » - 2h00

- Sensibilisation à l'importance de la fonction pour répondre aux attentes du client en optimisant les prestations – 8h00
- Les bases essentielles
- Respect des règles d'hygiène en hébergement, rappel des gestes barrières face à la COVID 19
- Préciser le rôle, le périmètre d'intervention, les qualités et compétences. Les femmes de chambres et employés d'étages jouent un rôle essentiel pour maintenir et garantir la qualité de l'établissement et sa pérennité. Valorisation.
- Le savoir-être : comportement, discipline et tenue. Attitude : disponibilité et réactivité. Le regard, le sourire, la posture. Bonne présentation et tenue de service. Langage : saluer, remercier, prendre congés.
- L'écoute du client : chambres en twin, italienne, communicante, vips. Lit : supplémentaire, bébé, canapé.
- Le rôle informatif de la femme de chambre vers la gouvernante ou la direction (suivre les procédures instaurées). Départ imprévu, tardif, délogement, prolongement. Connaître les attentes du client lors de son arrivée en chambre / lors de son séjour.
- Le respect du client : Carte ne pas déranger, refus de service. Le respect du changement du linge, respect de la pancarte, respect de l'intimité du client.
- Apprendre à contrôler les chambres : la détection des anomalies d'occupation, des petites réparations quotidiennes à effectuer.
- Les « plus » qui font la différence
- Présenter les lieux, le mobilier, l'ameublement, le linge de lit, salle de bain, produits.
- Courtoisie, produits d'accueil, attentions particulières
- Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail – 6h00
- Une bonne organisation : Savoir organiser son travail pour assurer un meilleur rendu et une qualité optimale.

2^{ème} Jour

- Check-list (l'état des chambres)
- Une grande part de la formation est consacrée aux méthodes de travail efficaces pour faire une chambre en tenant compte des caractéristiques de l'hôtel.
- Le chariot : propreté, rangement, ergonomie, stockage linge produit, l'état du chariot
- La bannette à produit : favoriser l'image de propreté, le bon produit dans le bon flacon, les microfibres rangées séparément, balayette WC et hygiène
- L'aspirateur : technique d'aspiration (chambre en arrière – couloir en avant), état de propreté des filtres, des sacs, des cuves et des brosses aspiratrices, vérifier l'état du fil électrique, ergonomie
- Balai mop : technique d'utilisation (détourage, godillage), état de propreté des semelles, manque, bandeau, ergonomie (réglage de la hauteur, position des coudes)
- L'autocontrôle
- Entretien les différents types de Matériel et produits :
- Le matériel : les différents types, leur mode d'emploi, leur entretien. Le chariot, le matériel de nettoyage
- Les règles et utilisation rationnelle des produits (comme le linge, les produits d'entretien, les produits d'accueil)
- Les produits d'entretien, les types de produits, leurs utilisations (indications et contre-indications), comment éviter le gaspillage
- Le linge : Règles d'utilisation et points de contrôle
- Les bons gestes
- Notion des TMS, gestes et postures, gestes à éviter
- Vaporisation, pulvérisation, imprégnation, de haut en bas, du propre au plus sale, sens circulaire
- Quelle surface nettoyer en premier ?
- Mise en situation : Chambre, salle de bain, linge, produits



MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  orlanemercher@essentielformation.com



MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

« Toujours proche de vous OU chez vous ! »



SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



ORGANISATIONS ET TARIFS

Horaires de formation : 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.
Déduction faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

Formation en INTER (regroupant différentes entreprises)
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

Formation en INTRA (Chez vous, rien que pour votre équipe)
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

Proximité et disponibilité.

Notre équipe intervient partout en France.

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

 03 21 01 36 12

 contact@essentielformation.com

www.essentielformation.com

