

Parce qu'un service d'étage impeccable  
c'est donner une image valorisante  
de votre établissement !

## Les techniques professionnelles des employés d'étages

### 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](mailto:contact@essentielformation.com)

ESSENTIEL  
DEPUIS  
2002  
FORMATION

#### • Depuis 2002

Spécialiste à 100% de la formation  
dans les métiers HCR

• Plus de 3400 clients actuels  
de 8765 participants  
de 72655 heures de formations

★★★★★ En 2024  
95,53 % de satisfaction

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

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 Hôtel, 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](http://www.essentielformation.com/programmes-HCR)

“ On pensait connaître les bases... mais cette formation nous a fait  
passer un cap ! ”

Aurélie M.





## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Aucun pré requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

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.

Méthodes pédagogiques : interrogatives, actives, expositives et démonstratives

Moyens pédagogiques :

Infrastructures : salle équipée (tables, chaises, paperboard, vidéoprojecteur/écran interactif)

Supports numériques : présentations PowerPoint, vidéos pédagogiques, animations interactives, fiches synthétiques.

Outils interactifs : solutions numériques (Kahoot, Wooclap, Quizizz) favorisant la participation active



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- Maîtriser les gestes, les postures et les techniques professionnelles
- Optimiser l'organisation de son poste de travail pour gagner en efficacité et en autonomie
- Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail.
- Sensibiliser à l'importance de la fonction pour répondre aux attentes du client en optimisant les prestations





## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### 1<sup>ère</sup> Jour

#### Maîtriser les fondamentaux du métier d'employé d'étage

- Identifier les missions et les responsabilités du poste
- Adopter les bons gestes et postures pour préserver sa santé
- Préparer efficacement son matériel et organiser son chariot
- Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie

#### Optimiser l'organisation de son travail

- Gérer son temps et ses priorités selon le planning d'occupation
- Organiser ses déplacements pour gagner en efficacité
- Coordonner ses actions avec les autres services

#### Appliquer les techniques professionnelles de nettoyage

- Réaliser le nettoyage d'une chambre selon les standards
- Maîtriser les protocoles de désinfection et de changement du linge
- Vérifier la propreté et conformité des chambres avant remise

#### Contrôler la qualité du travail effectué

- Utiliser une grille de contrôle claire et objective
- Effectuer un auto-contrôle fiable et traçable
- Communiquer les anomalies aux services concernés

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### Assurer la qualité et la cohérence du service

- Comprendre les critères de qualité et de confort perçus par le client
- Appliquer les standards internes et comparer avec les labels qualité (étoiles, certifications, etc.)
- Harmoniser les pratiques au sein de l'équipe pour un rendu homogène
- Utiliser des grilles de vérification ou fiches de contrôle simples et efficaces
- Analyser les écarts et mettre en œuvre des actions correctives

#### Contribuer à une expérience client irréprochable

- Comprendre l'impact du travail d'étage sur la satisfaction et la fidélisation client
- Adopter une attitude bienveillante et professionnelle lors des interventions
- Gérer les imprévus : une chambre non libérée, une réclamation, etc
- Développer son autonomie dans la gestion de priorités et la résolution de problèmes
- Identifier les axes d'amélioration individuels et collectifs pour garantir un service durable





## 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](mailto: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 chat 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 !** »

**Au 31 décembre 2024 : 95,95 % des participants ont acquis 100 % des objectifs des formations.**



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION

Pensez à l'environnement. N'imprimez ce programme que si vous en avez vraiment besoin.



## 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.

Evaluations formatives et sommatives pour évaluer la somme des acquis :

Tests d'auto-positionnement avant et après formation sur l'espace apprenant Dendreo

Tests de début et de fin sous forme de quiz dématérialisé

Quiz interactifs tout au long de la formation

Attestation de formation



## ORGANISATIONS ET TARIFS

**Horaires de formation** : 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](mailto:contact@essentielformation.com)

[www.essentielformation.com](http://www.essentielformation.com)

