

HYGIENE ET SECURITE

Perfectionnement d'employé(e)s d'étages

<p>Objectifs : Perfectionnement de la fonction d'employé(e)s d'étage et but qualitatif à atteindre.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Leader - Formateur Tout personnel des étages d'hébergement en hôtellerie, maison de santé</p> <p>Pré requis : Connaissances basiques du service dans les étages</p>
<p>PROGRAMME</p>	
<p>L'environnement de l'hôtel</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Classification des hôtels – Standard et niveau des prestations des services ✚ Fonctionnement général de l'hébergement et raison d'être des différents services ✚ Hiérarchies du service des étages - Rôle et responsabilité de chacun dans le service des étages. Relations de chacun au sein du service des étages ✚ Cycle du service en Hôtellerie ✚ Style de marketing direct employé par l'hôtel ✚ Fréquentation clients au fil des saisons <p>Rôle de l'employé(e) d'étage</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Répondre aux attentes des clients ✚ S'adapter aux habitudes de la clientèle de tous les pays européens et d'autres ✚ Respecter et promouvoir l'image de marque <p>Relation avec le client</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Tenue vestimentaire : entretien et propreté ✚ Equilibre corporel – gestes et postures ✚ Attitude et comportement devant des réclamations éventuelles ✚ Reconnaître les clients et les écouter, leur sourire et leur parler <p>Matériel – Produits lessiviels</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Le chariot de service - Le matériel de nettoyage et règles d'entretien et d'utilisation ✚ Les produits de nettoyage et désinfection des service – règles d'utilisation ✚ Le système des rangements du matériel et des produits <p>Hygiène</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Hygiène corporelle et de vie, soins du corps, des cheveux et du visage ✚ Identification des sources de contamination dans l'environnement et dans les manipulations ✚ Mesures préventives et curatives pour garantir un niveau d'hygiène irréprochable. ✚ Tâches quotidiennes - Tâches périodiques <p>Nettoyage et mise en place de la chambre</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Chambre à blanc - Chambre en recouche ✚ Méthode pour faire les lits ✚ Plan de Nettoyage de la chambre (Check-list opérations – rapports de contrôle) ✚ Les toilettes, salle de bain, douches <p>Nettoyage et mise en place des espaces communs</p> <p>Entretiens généraux et sécurité</p>	<p style="text-align: center;">PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur</p> <p>Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p> <p>Moyens et pédagogie</p> <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application Formation théorique en salle de séminaire et application technique dans les étages et chambres.</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p>Tarif inter par personne</p> <p style="text-align: center;">4 jours</p> <p style="text-align: center;">990 €</p> <p style="text-align: center;">Réf : HR031</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration