

HYGIENE ET SECURITE

Perfectionnement de femmes de chambre pour l'Hôtellerie 4 étoiles

<p>Objectifs : Faire prendre conscience au personnel des étages de la dimension relationnelle de sa fonction. Améliorer la qualité du service et de l'accueil du client dans le service des étages. Acquérir les bases du vocabulaire anglais et du vocabulaire technique.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Leader - Formateur Tout personnel des étages d'hébergement en hôtellerie, maison de santé</p>
<p>PROGRAMME</p>	<p>Pré requis : Connaissances basiques du service dans les étages</p>
<p>Organisation d'un hôtel</p> <ul style="list-style-type: none"> + Rappel de l'organigramme d'un Hôtel 4 * + Rappel de l'organigramme du service gouvernante + Rôle et mission de la gouvernante + Rôle et mission de la femme de chambre + Les relations avec la gouvernante + Rappels des standards et procédures du service et de l'hôtel <p>Techniques opérationnelles d'une chambre en départ</p> <ul style="list-style-type: none"> + Faire prendre conscience de l'importance du détail + Comprendre et accepter les contraintes : priorités, départs tardifs, délogements etc... + Analyser les problèmes rencontrés + Se mettre à la place du client » ce que le client voit » + L'importance des objets oubliés <p>Techniques opérationnelles d'une chambre en recouche</p> <ul style="list-style-type: none"> + Respecter l'intimité du client + Savoir renouveler la papeterie et les produits d'accueil (réassortiment) + Sensibiliser à la gestion de la décoration florale corbeille de fruits et traitement VIP + Assurer le confort du client + Connaître la méthode de l'auto-contrôle <p>Utilisation du vocabulaire technique</p> <ul style="list-style-type: none"> + Sensibiliser à l'utilisation du vocabulaire technique pour signaler un problème dans la chambre ou la salle de bain <p>Savoir accueillir et communiquer avec un client</p> <ul style="list-style-type: none"> + Savoir utiliser le vocabulaire et expressions appropriés + Savoir se comporter avec un client 4 étoiles + Connaître les notions de vocabulaire d'anglais <p>Gestes et postures</p> <ul style="list-style-type: none"> + Hygiène corporelle + Méthode et outils pour éviter d'avoir mal au dos + Savoir se décontracter par quelques exercices 	<p>PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur</p> <p>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. Quizz et jeux de rôle</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>2 jours</p> <p>1 050 €</p> <p>Réf : HR049</p>

Groupe PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France