PROGRAMME FORMATION
en présentiel
PREMIERS PAS EMPLOYE D'ETAGE

Environnement professionnel

Sensibilisation à l'environnement des HCR

Organisation du service

Rôle et fonctions de l'employé(e) d'étage

Comportement et tenue professionnelle en adéquation avec l'établissement

Règles de base en communication

Vocabulaire technique : cellule chambre, salle de bain, literie, communs, matériels et équipements

Nettoyage et remise en état des chambres

Organisation de son service

Utilisation des documents associes à la gestion du service : feuille de travail, rapport journalier, bons…Remise en état du lit : couette / couverture – carre

Procédures de nettoyage de la chambre et salle de bain

Mise en place des produits d'accueil, papeterie…

Approvisionnement du linge : calcul de chariot, estimation des besoins

Auto contrôle du travail effectué, repérage et correction des anomalies et imperfections

Contrôle de l'état des équipements et du fonctionnement du matériel

Les normes d'hygiène et de sécurité liées au service d'étages

Découverte du « monde microbien »

Utilisation des produits et matériels d'entretien, en fonction des surfaces à nettoyer

Lecture et interprétation des étiquetages, dosage des produits

Bons gestes et postures, pour travailler en sécurité

La relation avec le client et sa satisfaction

Accueil du client avec un comportement adapté

Réponse à une demande de la clientèle

Attentions plus particulières vis-à-vis du client (service de couverture, objets trouvés, délogement, VIP….)

MISS PEPPER CONSEIL
31 Boulevard François Pompon
21000 DIJON
07 45 11 48 18
contact@misspepperconseil.fr
wwww.misspepperconseil.com
Siret : 949 095 301 - NAF : 7022Z
N° activité : 27 210 448 221

FICHE PEDAGOGIQUE

PREMIERS PAS EMPLOYE-E D'ETAGE
Techniques professionnelles d'entretien

Objectif final
Être capable d'assurer de manière autonome l'entretien, la mise en état et la préparation des chambres et des lieux communs dans le respect des standards de l'établissement, des procédures d'hygiène et de sécurité, et des attentes clients.

Objectifs opérationnels
- Identifier les tâches principales de l'employé-e d'étage dans un établissement hôtelier.
- Appliquer les procédures de nettoyage et de remise en état selon les protocoles d'hygiène.
- Organiser le chariot d'étage et gérer les stocks de produits et de linge.
- Préparer une chambre pour un nouveau client conformément aux standards de qualité.
- Assurer la communication avec les autres services *(réception, maintenance, gouvernante)*.
- Adopter une posture professionnelle et une présentation en cohérence avec les codes du métier.

Pré-requis
Lecture, écriture et compréhension du français, aucune expérience préalable n'est requise.

Public visé
Personnel des HCR souhaitant renforcer ou acquérir les fondamentaux du poste d'employé d'étage.

Durée et modalités d'organisation
Formation en présentiel

Dates :

Durée : 21 heures

Horaires :

Lieu :

Nombre de stagiaire minimum : 4

Nombre de stagiaire maximum : 10

Les dates, horaires et lieux sont définis en concertation avec l'établissement.

Le parcours peut être adapté en durée ou en contenu selon le profil des participants et les besoins identifiés.

Accessibilité
Nos formations sont ouvertes à tous. En cas de situation de handicap, contactez notre référente handicap afin d'envisager les adaptations nécessaires (supports, rythme, modalités) à contact@misspepperconseil.fr

Délai d'accès
Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation : environ 3 semaines, selon les disponibilités et le financement.

MISS PEPPER CONSEIL
31 Boulevard François Pompon
21000 DIJON
07 45 11 48 18
contact@misspepperconseil.fr
www.misspepperconseil.com
Siret : 949 095 301 - NAF : 7022Z
N° activité : 27 210 448 221

Certification Qualiopi en cours

Tarif

Devis sur demande selon le contexte de l'intervention et l'analyse des besoins.

Méthodes mobilisées, moyens pédagogiques et techniques

Formation interactive et participative, alternant apports théoriques, démonstrations, exercices pratiques et mises en situation. Les stagiaires travaillent à partir de cas concrets rencontrés en établissement et bénéficient d'un accompagnement individualisé du formateur.
Moyens pédagogiques : matériel professionnel d'entretien, supports illustrés, vidéos, grilles d'observation.

Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers des observations en situation, des quiz et une mise en pratique finale. Les acquis sont formalisés dans un test d'évaluation à chaud.

Profil du formateur

Stéphanie Tropet-Billet, formatrice diplômée d'une école hôtelière et de commerce, disposant de plus de 25 ans d'expérience en exploitation et encadrement dans des établissements hôteliers. Son expertise terrain garantit une approche concrète, centrée sur la qualité du service et la transmission du savoir-faire hôtelier.

Contact :

MISS PEPPER CONSEIL – Formateur expert dans les métiers de l'hôtellerie-restauration
contact@misspepperconseil.fr
0745017783

MISS PEPPER CONSEIL
31 Boulevard François Pompon
21000 DIJON
07 45 11 48 18
contact@misspepperconseil.fr
www.misspepperconseil.com
Siret : 949 095 301 - NAF : 7022Z
N° activité : 27 210 448 221
Certification Qualiopi en cours