
Programme de formation Housekeeping / Femme de chambre en hôtellerie

Domaine : Technique

Objectifs :

- Gagner du temps, économiser les efforts, faciliter le travail de nettoyage d'une chambre.
- Former la Femme de Chambre à contrôler le travail qu'il/elle vient d'accomplir dans le cadre d'une démarche de gestion qualité.
- Professionnalisez son travail de femme de chambre

Pré-requis : Savoir comprendre et parler en Français

Public : Tout le personnel d'étages (gouvernantes, valets et femmes de chambres, équipiers)

Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement :

Formation réalisée sur poste de travail avec cas pratiques.

Apports théoriques (20%) et exercices et applications pratiques (80%).

Echanges actifs formateur / stagiaire(s).

Support de cours remis en fin de formation.

Modalités d'évaluation des connaissances ou d'appréciation des résultats de l'action de formation : Evaluations pratiques en situation d'apprentissage complété par une auto-évaluation des acquis en fin de formation.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants : Fiche d'évaluation à chaud à l'issue de la formation.

Modalité de suivi de l'action de formation : Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation.

Détail du programme :

Faire une chambre avec la méthode de nettoyage : Marche en avant

Facteurs garantissant l'efficacité du nettoyage

- S.E.N.S et T.A.C.T.(cercle de Sinner)

Le protocole de nettoyage.

- Les surfaces
- Les EPI
- Le matériel et petit matériel d'entretien
- les produits d'entretien.

Le nettoyage d'une chambre à blanc ou en recouche

- Remise en état de la chambre et de la salle de bain.



HM FORMATION

Marche en avant

- Méthode systématique de nettoyage
- Nettoyer une chambre en départ à l'aide de la méthode.

Contrôle de l'entretien et de la maintenance des locaux : démarche qualité

Les différentes conceptions de qualité

- Les facteurs de qualité et de satisfaction.

Les intérêts

- Outil de motivation pour les valets, femmes de chambres et gouvernantes
- L'intérêt du client.

Les règles à appliquer.

- Fiche d'évaluation et feuille d'autocontrôle.

Le contrôle.

- La vue
- L'ouïe
- L'odorat
- Le toucher.

Les besoins de maintenance.

- Les interventions d'urgence, d'entretien et de rénovations.

Accueil et relation client : l'essentiel (en fonction du temps restant)

- Comportement à adopter
- Choses à ne pas dire
- Attitude professionnelle
- Comment faire face à un mécontentement client.
- Précautions client
- Rencontre avec un client
- Comment entrer dans une chambre le matin ? Comment aborder un client le matin ?

Sanction de la formation / Validation : Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)