



LES ETAGES : discrétion, efficacité pour un service de qualité

Objectifs

Mettre en œuvre des bonnes pratiques d'hygiène
Organiser et planifier les activités et tâches
Mettre en œuvre un autocontrôle de qualité
Maîtriser les techniques professionnelles de mise en place pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail
Rappeler les principes de gestes et postures

Programme



Les techniques opérationnelles d'une chambre en départ :

- L'importance du détail
- Comprendre et accepter les contraintes
- Analyser les problèmes rencontrés
- Se mettre à la place du client
- L'importance des objets trouvés
- Gérer les urgences avec la réception

Les techniques opérationnelles d'une chambre en recouche :

- Respecter l'intimité du client
- Savoir renouveler les produits d'accueil
- Assurer le confort du client
- Connaître la méthode de l'autocontrôle

Du service « acceptable » au service « impeccable » :

- Les matériaux : préparation, utilisation et entretien
- Hygiène et sécurité : les risques liés au non-respect des règles
- La méthode des 5 M

Gestes et Postures :

- Prise de conscience des gestes pouvant nuire à votre santé et entraîner des efforts inutiles et/ou excessifs

Public

Femmes de chambre,
Valets de chambre,
Gouvernant(e)s

Durée et Tarifs

2 jours
Tarifs et devis sur demande

Stage Inter-entreprises :

Mini groupes de 6 à 10 personnes constitués de stagiaires issus d'entreprises similaires ayant les mêmes objectifs

Stage Intra-entreprise :

A partir de 2 personnes, entièrement dédié aux objectifs de l'entreprise

