

La connaissance du milieu hôtelier

DURÉE	TARIF
1 jour	330€ HT/ personne en inter-entreprises



INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :
Chefs de sites, Responsables de secteur, Commerciaux

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :
Aucun

VALIDATION :
A la fin de la formation, une attestation de stage est remise à chaque participant

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Appréhender les exigences du milieu hôtelier
Participer à l'organisation des prestations de nettoyage dans un établissement hôtelier

LE PROGRAMME

Identifier les caractéristiques du domaine de l'hôtellerie

L'hôtellerie en France, les différentes formes d'exploitation, les différentes catégories d'hôtels
Les attentes de l'hôtelier
Le vocabulaire professionnel
Les organigrammes de structure

Appréhender les documents d'exploitation

La définition des besoins
Le cahier des charges
Les cadences de travail
Les prestations réalisables
L'organisation du service

Distinguer les techniques de nettoyage

Les différentes opérations d'entretien et de remise en état
Le nettoyage des chambres en recouche et à blanc

Identifier l'agencement et la préparation des lieux

Réfection du lit
Articles de toilettes dans la salle de bain, serviettes etc...

Intégrer la qualité de service

Les protocoles

Les contrôles
Les outils
La traçabilité

Établir une bonne relation client

L'hygiène personnelle et vestimentaire
Le comportement professionnel
Les attitudes de service
L'image de marque de l'entreprise

PUBLIC

Chefs de sites, Responsables de secteur, Commerciaux

DURÉE

1 jour en présentiel en salle

COMPÉTENCES VISÉES

Développer son efficacité et son autonomie professionnelle par une bonne connaissance du milieu hôtelier

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques, mises en situations professionnelles et essais. Au cours de la formation, une documentation sera remise à chaque stagiaire.

Animateur

Formateur en techniques professionnelles en milieu hôtelier

Code de formation TP331