

Cycle hôtellerie - Gouvernante, maîtrise

Public : Toute personne souhaitant travailler ou travaillant d'ores et déjà dans l'hôtellerie en tant que gouvernante, chef de site(s), inspecteur...

Prérequis : Aucun

Nombre de participants maximum : 12

CY326

Formacode : 42797

Durée : 3 jours (21 heures)

Format : Présentiel

Objectifs de la formation

Connaître le rôle et les missions de la femme de chambre

Réaliser les techniques utilisées en respectant les règles d'hygiène et de sécurité

Contenu de la formation

Connaître le secteur de l'hôtellerie

L'hôtellerie en France, les différentes formes

d'exploitation, les différentes catégories d'hôtels

Les attentes de l'hôtelier

Les différents services de l'hôtel et leurs rôles

Le vocabulaire professionnel

Réaliser l'entretien des chambres et les sanitaires

Les produits et matériels

Les différentes opérations d'entretien

Les chambres en recouche et à blanc

La confection d'un lit d'hôtel

Les produits d'accueil

La vérification des équipements

Le linge (comptage, vérification)

Le traitement des cas particuliers

Respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Définir le protocole d'intervention

Expliquer et faire appliquer les procédures

Développer l'autocontrôle

Identifier les attitudes et comportements à développer

Le rôle et la responsabilité pour le confort et l'écoute du client

La tenue vestimentaire et la présentation

L'hygiène personnelle

La gestion des remarques et des critiques

Le comportement professionnel : les relations avec les clients, la hiérarchie

Contrôler et évaluer le travail suivant le cahier des charges

Compétences visées

Maîtriser les techniques d'entretien d'une chambre

Adopter les attitudes de service adéquates

Informations complémentaires

Conditions d'accès

Formation proposée en inter-entreprise ou en intra-entreprise.

Le délai minimum d'inscription à une formation est de 10 jours ouvrés avant le début de la formation.

Intervenant

Formateur spécialisé en techniques de nettoyage en hôtellerie

Méthodes et moyens pédagogiques

La formation alterne apports théoriques, études de cas, travaux en sous-groupe, mises en pratique et en situation professionnelle.

Salle équipée : Ordinateur, vidéoprojecteur ou partage d'écran, supports numériques, fichiers d'exercices. Plateau technique et matériels disponibles pour les mises en application des différentes techniques professionnelles.

Un support pédagogique est remis à chaque participant pendant ou à l'issue de la formation.

Modalités d'évaluation

Les acquis des participants sont évalués au moyen de mises en situation et de QCM en fin de formation

Certificat

Une attestation de suivi de la formation est remise à chaque participant

Équipement nécessaire

Pour le bon déroulement de la formation, chaque participant devra se munir de sa tenue de travail

Retrouvez nos indicateurs de résultats sur notre site internet www.inhni.com