

# AMÉLIORER LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DES EMPLOYÉS D'ÉTAGES

## Objectifs :

- Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail.
- Sensibilisation à l'importance de la fonction pour répondre aux attentes du client en optimisant les prestations

## PROGRAMME

- Optimiser son organisation et fluidifier les procédures, maîtriser les techniques de nettoyage et de contrôle qualité
- Optimiser la qualité d'un établissement par un management efficace
- Anticiper les mouvements et les demandes clients, faciliter la clôture et la prise de fonction

### Organisation de la journée, organisation des plannings de son équipe

- Organisation du travail des femmes de chambre
- Répartition des tâches auprès du personnel affecté aux chambres
- Transmission des consignes générales et particulières
- Comment réaliser la check list d'ouverture individuelle et collective
- Assurer la vérification des chariots d'étages et de ménage
- Assurer la fin du service en respectant les procédures
- Check liste fermeture
- Clôture de la journée et débriefing de la journée

### Maîtriser les différentes procédures de contrôle et d'inspection de la gouvernante

- Retour sur le principe de "La marche en avant " en hygiène
- Assurer un contrôle organisé du nettoyage des chambres et des sanitaires
- L'organisation et la gestion du linge propre et sale
- La gestion des espaces communs et des espaces de circulation

#### LIEU :

Présentiel

#### DURÉE :

7 heures

#### VALIDATION :

Attestation de fin de formation

#### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

Étude de cas, mises en pratiques, questions de connaissances

