



METTRE EN PLACE L'AUTOCONTROLE

ORGANISATION

Durée : 1 jour.

Prix : contact@mldhousekeeping.fr

Date de session : à déterminer ensemble.

Lieux : salle adaptée, mise à disposition par l'établissement – chambres en départ.

Participants : limité à 12 personnes détachées de l'activité quotidienne de l'hôtel.

OBJECTIF

Former le Valet ou la Femme de Chambre à contrôler le travail qu'il/elle vient d'accomplir dans le cadre d'une démarche de gestion qualité.

PUBLIC

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

PROGRAMME

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.

Exercices pratiques.

Inspection dans les chambres.

PEDAGOGIE

Alternance des méthodes pédagogiques : traditionnelle, différenciée, active.

LIVRABLES

Support synthétique - Attestation de stage - Questionnaire de satisfaction.

Hébergeur de l'activité - ANABASE 180, rue Judaïque – 33000 BORDEAUX

SIRET : 514 548 957 00034 - Tva intracommunautaire : FR 38 514548957

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 72 33 09222 33 auprès du préfet de région Aquitaine

MDLHousekeeping - 06.62.62.61.57 - Email : contact@mldhousekeeping.fr - Site web : www.mldhousekeeping.fr