



ACCUEIL ET TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE NETTOYAGE

Durée du stage: 14 heures.

Coût HT : nous consulter.

Participants : 4 candidats minimum - 12 candidats maximum.

Dates des sessions : à déterminer avec le client.

Lieu de formation : salle de formation mise à disposition par l'établissement.

OBJECTIF

Développer l'accueil et la relation client auprès du personnel d'étages. Gagner du temps, économiser les efforts, faciliter le travail de nettoyage d'une chambre.

PROGRAMME

La chambre, le cœur de l'activité hôtelière : Connaitre la clientèle - Savoir communiquer sur les offres de l'hôtel et de la chaîne – Comprendre les besoins.

Accueil à l'arrivée en chambre :

La notion de qualité – L'identification des points sensibles d'hygiène – Ce qui fera la différence - Les éléments souvent cités comme contraignants - Analyser pour transformer les situations de travail - Se mettre à la place du client – Les objets oubliés - Communiquer avec la réception.

Expérience au cours du séjour :

Ne pas déranger – Respecter l'intimité du client – Renouveler le linge, les imprimés et produits d'accueil – Assurer le confort - Utiliser l'auto contrôle – Reporter les besoins de maintenance.

Facteurs garantissant l'efficacité du nettoyage et de la désinfection:

T.A.C.T. (cercle de Sinner)

Le protocole de nettoyage :

Le Milieu : Les surfaces, les salissures - La Main d'œuvre : les EPI - Le Matériel et petit matériel d'entretien – la Matière : Les produits d'entretien. Les Méthodes : Actions manuelles et mécaniques.

Marche en avant : Méthode systématique de nettoyage « ABC »

Exercices pratiques : Nettoyer des chambres à l'aide des méthodes.

MOYENS ET TECHNIQUES PEDAGOGIQUES

Pour permettre aux participants de s'approprier au mieux l'ensemble des techniques et informations abordés, la méthode pédagogique sera active et orientée vers des cas concrets. Après chaque exemple et intervention, l'animateur de l'atelier veillera à souligner les points forts ainsi que des axes de progrès personnalisés et concrets. Les participants recevront les supports, tests de début et fin de formation et évaluation des connaissances. Modalités pédagogiques alternées de théorie et pratique, combinant observation et entraînement de mises en situation.

M.L.D. Housekeeping

Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle au capital de 3.000 euros

Siège social : 44 rue des Pins Francs 33200 Bordeaux

SIRET : 838 011 914 00010 - Tva intracommunautaire : FR 36 838011914

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75331118333 auprès du préfet de région Nouvelle Aquitaine

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