

## PROGRAMME

# ELABORER VOTRE STRATÉGIE D'INSPECTION ET DE CONTRÔLE

---

## OBJECTIF

- ▶ Suivre et effectuer les nettoyages périodiques pour pérenniser les investissements.
- ▶ Connaître et appliquer la méthode d'analyse des 5 M dans le cadre des grands nettoyages.

## PROGRAMME

- ▶ **Connaitre la clientèle** : Savoir communiquer sur les offres de l'hôtel et de la chaîne. - Comprendre les besoins, la notion de qualité et ce qui fera la différence - Se mettre à la place du client.
- ▶ **Entretenir les locaux** : Définir les standards et la présentation. Etalonner les critères de propreté, d'hygiène, de sécurité de maintenance.
- ▶ **Reporter les besoins de maintenance** : Noter, transmettre, inventorier aspect, état, fonctionnalité. Différencier mobilier et immobilier.
- ▶ **Se coordonner avec les différents services** : Bloquer/débloquer les chambres avec réception et service technique. Préparer priorités, show-room et chambres VIPs.
- ▶ **Organiser la routine des lieux** et alterner audits, contrôles, inspections de façon systématique, contradictoires, aléatoires, inopinés.
- ▶ **Veiller à l'attitude de service** : Vérifier Badge, tenue et image professionnelle – Contrôler matériel, petit matériel, produits, EPI.
- ▶ **Suivre les procédures** : Suivre les objets oubliés, les pancartes ne pas déranger, les méthodologies.
- ▶ **Analyser les résultats** : Identifier les anomalies - Etayer de façon factuelle - Mettre en place des actions correctives - Suivre les résultats - Etablir des tableaux qualité.
- ▶ **Organiser les nettoyages périodiques** : Pérenniser les investissements dans sa fonction - Distinguer ce qui est périodique - Inventorier les besoins de nettoyage - -Connaitre ou budgétiser le coût des nettoyages - Planifier les remises en état -Tenir l'inventaire des nettoyages tout au long de l'année