

## PROGRAMME

# ACCUEILLIR ET SERVIR EN HOUSEKEEPING

---

## OBJECTIF

- ▶ Parfaire l'accueil en chambre.
- ▶ Perfectionner la qualité de service au Housekeeping.

## PROGRAMME

- ▶ **Scénographier la chambre** : Mettre en scène le lit, pièce maitresse de la chambre. Respecter le référentiel (standards, présentation, classification VIPs). Suivre les indications des accueils personnalisés en chambre. Soigner les mises en place selon le type de chambre et le mobilier présent. Valoriser les prestations d'accueil. Scénographier le linge de salle de bain selon les standards. Placer avec attention voilages et doubles-rideaux. Donner de la valeur à l'ambiance lumineuse de la chambre selon la journée et les saisons. Respecter certaines règles de décoration florale en chambre. Valoriser l'identité sonore et olfactive selon les standards.
- ▶ **Anticiper les attentes des clients pour le service étage** : S'approprier l'image commerciale et de marque – Répondre aux attentes spécifiques dans les étages en fonction des nationalités, du type de clientèle des habitudes, des préférences – Anticiper les demandes.
- ▶ **Savoir, savoir être, savoir-faire** :, Posséder les bonnes attitudes, le sens du service, de la disponibilité et le sens de la réactivité en housekeeping.
- ▶ **Adapter attitude, posture, aspect, distance et langage** : Prendre conscience de sa communication non-verbale, la positiver lors des interactions en chambre : le contact visuel, les expressions du visage, les mouvements du corps, le ton, le timbre de la voix - Développer sa communication verbale lors de demande housekeeping : saluer, se présenter, acquiescer, présenter ses excuses, offrir sa disponibilité, inviter à patienter, prendre congé.