

Femmes de chambres, un métier de contact

Objectifs

- Appliquer les règles d'hygiène
- Comprendre les différentes notions du métier
- Appréhender la notion de service et de satisfaction
- Adapter sa communication et son attitude face au client

Aptitudes

- Adopter les protocoles de nettoyage
- Adapter son discours et son attitude face au client



1 JOURS/ 7 HEURES

PRÉREQUIS :

Aucun prérequis nécessaire

FORMATION DISPONIBLE



En présentiel



En distanciel

POUR QUI ?

Toute personne en charge du service entretien au sein de la structure. Gouvernante. Femme de chambre



400 HT€

INTER-ENTREPRISE



Nous consulter

INTRA-ENTREPRISE

PROGRAMME

« C'est dans le détail que l'on crée des souvenirs »

- **Adapter son activité au nouveau contexte sanitaire**
 - Rappel des gestes barrières
 - Comprendre les enjeux du changement
 - Se protéger et protéger les autres au quotidien
- **Les protocoles**
 - Adopter les différents protocoles de nettoyage d'une chambre
 - A blanc, en recouche.
- **Les bonnes attitudes face au client**
 - la discrétion
 - la communication
 - l'empathie
- **Les méthodes pour désamorcer**
 - Les émotions
 - Gérer une situation difficile avec un client et avec ses collègues de travail

ACCOMPAGNEMENT TERRAIN :

Nous accompagnons vos équipes dans les étages sur une demi-journée (4h) afin de mettre en application les apports théoriques en situation de travail.

OBJECTIF : Ancrer la formation et maintenir les compétences.

€ 250€ HT

OPTION

MODALITÉS

DURÉE :

1 jour (7 heures)

TARIFS :

Inter-entreprises : 400 €HT / personne

Intra- entreprises : Consulter Nous

PARTICIPANTS:

Minimum 5 personnes /session

FORMATEUR :

Delphine CRAMBES & Fanny SIWIK
Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leur métier

ACCÈS :

Inter-entreprises >> présentiel et à distance

Intra-entreprises >> présentiel et à distance

DÉLAI D'ACCÈS :

Notre organisme de formation s'engage à vous répondre dans un délai de 48 à 72 heures.

Nous envisagerons la date de début de formation la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes.

Si la formation nécessite des prérequis, nous nous assurerons également que vous les remplissiez soit par des tests, soit par un audit téléphonique.

Sauf cas particulier et en fonction des disponibilités du stagiaire, du formateur ou selon notre planning inter-entreprises, le délai pour la mise en place de la formation est habituellement d'un mois (en moyenne).

PÉDAGOGIE:

Apports Théoriques -Brain storming

Mise en application

Quiz interactif et Ludique

Livret de formation

ÉVALUATION:

Évaluation des connaissances

Questionnaire d'entrée et de sortie

Quiz interactif intermédiaire

POUR QUI ?

Toute personne en charge du service d'étage au sein de la structure.

- Gouvernante

- Femme de chambre

PRÉREQUIS :

Aucun prérequis nécessaire pour cette formation

MATERIEL :

En présentiel

Smartphone avec connexion internet

(Pour les évaluations et quiz)

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap sous réserve d'une étude en lien avec AGEFIPH



HORAIRES DE LA FORMATION :

9h00 - 12h30 / 14h00 - 17h30

Pauses : 10h30 - 15h30

Programme 2023

POUR LES PARTICIPANTS :

Livret et attestation de formation

POUR L'ENTREPRISE:

Compte rendu et Mesures d'efficacité