

**FORMATION "GARANTIR LA PROPRETE DES CHAMBRES"
(en l'absence d'une gouvernante)**

OBJECTIFS :

- Connaitre les standards de nettoyage des chambres.
- Savoir Vérifier la propreté d'une chambre.
- Etre capable de coopérer avec l'équipe de nettoyage.

PROGRAMME :

1/ Les responsabilités du service d'étage

- Les attentes de la clientèle
- Les standards de l'hôtel
- Les liens fonctionnels

2/ Les procédures d'entretien des chambres et des lieux communs

- Les procédures de nettoyage
- Les produits d'entretien
- Les produits d'accueil

3/ L'importance des procédures opérationnelles

- Trouver une solution adaptée à une problématique
- Organisation du travail
- Méthode de mise en place d'une procédure

4/ Coopération avec le personnel d'étage

- Les responsabilités d'une femme de chambre
- Les moyens de soutenir le personnel d'étage dans son travail
- Les procédures d'entretien

5/ Le contrôle d'une chambre

- Le choix de la méthodologie à adopter
- Les actions en cas de défaillance
- Spécificité de l'organisation

6/ Organisation des activités du service des étages

- Les nettoyages périodiques
- La gestion des objets trouvés
- La gestion des problèmes techniques (Entretien, Maintenance)

METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance de moments théoriques et participatifs (mises en situation). Implication des participants par échange d'expérience et débats sur des situations concrètes (procédures et produits utilisés, situations rencontrées par les participants).

Durée : 2 jours – 14 heures

Dates : 28 et 29 février 2012

Lieu : Paris

Prix : 490 € HT par participant pour les deux jours

Nombre maximum de participants : 14