



94 % de taux
de réussite

**FORMATION
DIPLOMANTE**

TARIF :
PAR PERSONNE
SUR DEVIS

ANIMATEURS
Formateurs
spécialisés.

METHODE
Cours théorique,
contrat salarié in
situ, évaluation
permanente
des acquis..

PROGRAMME FORMATIONS EN ALTERNANCE

CQP EMPLOYE D'ETAGES

La préparation du CQP Employé d'étages a pour but de former des personnes aux techniques des étages, aux services des petits déjeuners, à l'accueil et au bien-être des clients tout au long de leur séjour.

Niveau pré-réquis :

- Anglais souhaité
- Première expérience dans l'hôtellerie ou la restauration

FORMATION 6 MOIS

■ L'HOTELLERIE UN METIER A PART ENTIERE

LES DIFFERENTS HOTELS - LES NORMES

■ TECHNIQUES DES ETAGES

LES TECHNIQUES OPERATIONNELLES D'UNE CHAMBRE EN DEPART
LES TECHNIQUES OPERATIONNELLES D'UNE CHAMBRE EN RECOUCHE
DU SERVICE «ACCEPTABLE» AU SERVICE «IMPECCABLE»
GESTES ET POSTURES

■ L'IMPORTANCE DU PETIT DEJEUNER DANS UN HOTEL

LES TECHNIQUES D'ACCUEIL
L'ANALYSE DES QUALITES, DES CONNAISSANCES ET DES PROCEDURES POUR LE PERSONNEL
DU SERVICE PETITS DEJEUNERS
L'AMELIORATION DU BUFFET PETIT DEJEUNER
LA GESTION DES PRODUITS
LA GESTION DES STOCKS ET DES DLC
LES NORMES DANS LES HOTELS SOUS ENSEIGNE
L'HYGIENE : CONNAISSANCES DES RISQUES ET CALENDRIER DES TACHES.

■ ACCUEIL ET COMMUNICATION

PRESENTATION PHYSIQUE DU PERSONNEL (PROPRETE)
LES ATTITUDES, LE LANGAGE ET LA DISTANCE, LE LANGAGE EN RELATION AVEC LE
CONCEPT, LES MESSAGES IMPLICITES ET EXPLICITES, LES MOTS, COMPORTEMENTS, RITUELS
ET SYMBOLES
LE RESPECT ET LA CONSIDERATION ENVERS LE CLIENT POUR LE FIDELISER
DONNER L'IMPRESSION AU CLIENT QU'IL EST UNIQUE, LUI PROCURER UN MOMENT DE
REVE
LES ATTITUDES PSYCHOLOGIQUES ET PHYSIQUES

■ GESTION DU TEMPS

■ CONNAITRE SA PROPRE PHOTOGRAPHIE ASSERTIVE DANS LES SITUATIONS RELATIONNELLES

■ GERER LES CRITIQUES