

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

EMPLOYÉ D'ÉTAGE



LE MÉTIER D'EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGE :

Le métier d'employé(e) d'étage est un métier reconnu et valorisé. Il participe à la renommée et à la réputation de l'établissement pour lequel il / elle travaille.

Service clef de l'optimisation des ventes.

Le métier s'exerce dans des établissements de diverses envergure tels que les palaces, hôtels indépendants, hôtels de chaîne, hôtels club, relais et châteaux...

SES MISSIONS :

- Le nettoyage des chambres et parties communes
- L'entretien des locaux tout en signalant les anomalies ou dégradations
- La mise en place du petit déjeuner, le changement et l'entretien du linge
- La contribution à la qualité de l'accueil et du séjour du client

INFOS PRATIQUES :

Type de Formation

Formation Alternance

Public ciblé :

Cette formation s'adresse à tous les futurs employé(es) d'étage ou employé(es) d'étage qui souhaitent acquérir de nouvelles compétences.

Durée : 6 mois environ

Age : Jeunes de 18 à 25 ans. Demandeurs d'emploi de 26 ans et plus.

Tarif et dispositif de prise en charge :

Prendre contact avec l'un de nos conseillers.

PROGRAMME

1- ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION – 42 HEURES

- **SAVOIR ÊTRE : IMAGE DE SOI ET PRÉSENTATION - 2 JOURS / 14 HEURES**
 - TENUE / UNIFORME
 - PRÉSENTATION PERSONNELLE
 - COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE
 - IMPACT COMMERCIAL AVEC LE CLIENT
- **LUXE ET PROFESSIONNALISME : COMPORTEMENT FACE À UNE CLIENTÈLE INTERNATIONALE - 2 JOURS / 14 HEURES**
 - SOIGNER UNE IMAGE COMMERCIALE ET DE MARQUE À TRAVERS UN TRAVAIL PARFAIT
 - AUTO CONTRÔLE D'UN TRAVAIL
- **ANGLAIS - 2 JOURS / 14 HEURES**

2- NETTOYER ET DÉSINFECTER LES ESPACES ET LES PLANS DE TRAVAIL : APPLIQUER LES PROTOCOLES DE NETTOYAGE ET DE DÉSINFECTION – 56 HEURES

- **MARCHE EN AVANT - 2 JOURS / 14 HEURES**
 - RESPECTER LES RÈGLES D'HYGIÈNE À BLANC OU EN RECOUCHE
 - IMPORTANCE DU DÉTAIL QUALITÉ DANS LE LUXE
 - IMAGE COMMERCIALE D'UN TRAVAIL BIEN FAIT
- **MISE EN SITUATION - 3 JOURS / 21 HEURES**
 - PRATIQUE TERRAIN AU SEIN D'UN HÔTEL ENCADRÉ PAR LA FORMATRICE
 - VOCABULAIRE HÔTELLIER : DAY USE, NO SHOW...
- **COMPRENDRE ET SUIVRE LE TRAVAIL DES PARTIES COMMUNES - 1 JOUR / 7 HEURES**
 - FORTE RELATION AVEC LA CLIENTÈLE
 - MATÉRIEL MIS À DISPOSITION

■ HYGIÈNE ALIMENTAIRE - 2 JOURS / 14 HEURES

- IDENTIFIER LES GRANDS PRINCIPES DE LA RÉGLEMENTATION EN RELATION AVEC LA RESTAURATION COMMERCIALE
- ANALYSE LES RISQUES LIÉS À UNE INSUFFISANCE D'HYGIÈNE EN RESTAURATION
- METTRE EN ŒUVRE LES PRINCIPES DE L'HYGIÈNE EN RESTAURATION

3- ASSURER UN SERVICE D'ÉTAGE – 77 HEURES**■ LE SERVICE DES ÉTAGES - 3 JOURS / 21 HEURES**

- ORGANISATION
- ORGANIGRAMME
- MATÉRIEL DU SERVICE ET LE LINGE HÔTELLIER
- FAMILLE DES PRODUITS D'ENTRETIEN

■ GESTES ET POSTURES - 1 JOUR / 7 HEURES

- APPRENDRE LES GESTES ET POSTURES À ADOPTER POUR ACCOMPLIR EN SÉCURITÉ LES MANUTENTIONS MANUELLES
- APPLIQUER LES PRINCIPES D'ÉCONOMIE D'EFFORT

■ SERVICE PETIT DÉJEUNER - 3 JOURS / 21 HEURES

- SAVOIR ÊTRE ET SAVOIR FAIRE AU PETIT DÉJEUNER
- RELATION AVEC LA CLIENTÈLE
- PRÉPARER ET METTRE EN PLACE DIFFÉRENTES COMPOSITIONS DE PETITS DÉJEUNERS SELON LE CHOIX DU CLIENT
- COMPRENDRE LES BESOINS ET ATTENTES DU CLIENT AU PETIT DÉJEUNER
- GAGNER EN AISANCE RELATIONNELLE POUR OPTIMISER L'APPROCHE DU CLIENT
- CONTRIBUER NATURELLEMENT À OPTIMISER LE CHIFFRE D'AFFAIRES
- GÉRER LES PRIORITÉS, LES IMPRÉVUS ET LES MOMENTS D'AFFLUENCE

■ SST - 2 JOURS / 14 HEURES

- SITUER LE RÔLE DU SST DANS ET EN DEHORS DE L'ENTREPRISE
- RECHERCHE LES RISQUES ET LES DANGERS PERSISTANTS POUR MIEUX PROTÉGER
- EXAMINER LA VICTIME ET FAIRE ALERTER
- SECOURIR EN EFFECTUANT L'ACTION APPROPRIÉE À L'ÉTAT DE LA VICTIME

■ HABILITATION ÉLECTRIQUE (NON ÉLECTRICIEN) - 2 JOURS / 14 HEURES

- SAVOIR RÉAGIR EN CAS D'INCIDENT D'ORDRE ÉLECTRIQUE
- EXECUTER DES INTERVENTIONS DE REMPLACEMENT OU DE RACCORDEMENT EN TOUTE SÉCURITÉ

INFOS PRATIQUES :**Conditions**

d'admission : Test et entretien de recrutement

Modalités**d'évaluation :**

- Test de positionnement
- Évaluation continue par le tuteur entreprise et le formateur référent
- Évaluations finales (questionnaire écrit et mise en situation) + niveau d'anglais requis en fin de formation

Méthode**pédagogique :**

- Mise en situation professionnelle
- Cours magistraux et théoriques
- Etudes de cas
- Apprentissage pratique
- Exercices d'évaluations de connaissances

Certification :

Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)
« Employé d'étage »
validé par la CPNE/IH

Adresse :

Umih Formation
211 rue de l'université
75007 Paris

Contact :

0806700701 Service & appel gratuits

contact@umihformation.fr

Date de dernière mise à jour le 17/11/2021