

# 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/elle 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 envergures 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

### BLOCS DE COMPÉTENCES DE LA CERTIFICATION :

- Bloc 1 : Assurer le service du petit déjeuner en salle ou en chambre
- Bloc 2 : Réaliser l'entretien des chambres et des locaux de l'établissement



### INFOS PRATIQUES :

#### Type de Formation

Formation Alternance

#### Public ciblé :

Cette formation s'adresse à tous/tes les futurs employé/es d'étage, ou les employé/es d'étage en poste qui souhaitent acquérir de nouvelles compétences.

#### Pré-requis :

Bonne compréhension écrite et orale de la langue française

**Durée :** 6 mois environ

**Age :** A partir de 18 ans

#### Tarif et dispositif de prise en charge :

Prendre contact avec l'un/e de nos conseillers/ères.

#### Délai d'accès :

Inscriptions possibles jusqu'au jour de la rentrée.

#### Conditions d'admission :

Test et entretien de recrutement

## PROGRAMME

### 1- ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION

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

### 2- NETTOYER ET DESINFECTER LES ESPACES ET LES PLANS DE TRAVAIL : APPLIQUER LES PROTOCOLES DE NETTOYAGE ET DE DÉSINFECTION

- MARCHÉ EN AVANT
  - 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
  - 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
  - FORTE RELATION AVEC LA CLIENTÈLE
  - MATÉRIEL MIS À DISPOSITION

■ HYGIÈNE ALIMENTAIRE

- 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**

■ LE SERVICE DES ÉTAGES

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

■ GESTES ET POSTURES

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

■ SERVICE PETIT DÉJEUNER

- 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

- SITUER LE RÔLE DU SST DANS ET EN DEHORS DE L'ENTREPRISE
- RECHERCHER 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)

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

**INFOS PRATIQUES :**

**Méthode pédagogique :**

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

**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

**Certification :**

Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)  
« Employé d'étage »  
validé par la CPNE/HCR  
CERTIDEV  
Code RNCP : RNCP31406  
(date de certification :  
19/07/2023)\*

**Adresse :**

Umih Formation  
211 rue de l'université  
75007 PARIS

**Contact :**

**0806700701** Service & appel gratuits

contact@umihformation.fr

**\* Chaque bloc de compétences de la certification est évalué de manière autonome et la certification est réputée acquise dès lors que le/la candidat/e a validé les deux blocs de la certification.**

Notre référente handicap est à votre écoute pour toutes questions relatives à l'accessibilité de nos formations : Carine CANTON - [carine.canton@umihformation.fr](mailto:carine.canton@umihformation.fr)

**Date de dernière mise à jour le 29.10.24**