



Accueil Quatre Etoiles est accrédité pour délivrer le CQP IH Employé(e) d'Etages



Cette formation diplômante permet :

- à des demandeurs d'emploi d'accéder à un poste grâce à un contrat de professionnalisation de minimum 6 mois. (CDD ou CDI)
- à des salariés en poste de valoriser leur expérience et de se professionnaliser à travers un contrat de professionnalisation sur mesure
- aux employeurs de valoriser et de fidéliser leurs équipes

Nous proposons une formation-action dynamique délivrée par une ancienne gouvernante d'hôtellerie (près de 20 ans d'expérience), correspondant au plus près à votre activité et vos attentes.

Une grande partie du cursus est réalisée dans un hôtel partenaire, ce qui permet la mise en application immédiate de la formation.

Les sessions sont organisées sur 2 jours, réparties 2 à 3 fois par mois sur 6 mois. La période de formation se termine par un examen écrit et une mise en situation réelle, qui valident le diplôme.

Nous accompagnons les entreprises pour le montage du dossier administratif.

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS :

Accueil Quatre Etoiles
contact@accueil-quatre-etoiles.fr
06.75.31.82.48
accueil-quatre-etoiles.fr



CQP IH Employé(e) d'Etages



OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Maîtriser les techniques de travail de Femme de chambre - Valet

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

- Connaître les différents types d'établissements hôteliers et leurs exigences
- Faire une chambre en suivant la procédure
- Appliquer les procédures d'hygiène
- Comprendre, accepter et appliquer les nouvelles méthodes de travail
- Appliquer les techniques de communication
- Maîtriser le vocabulaire professionnel

PRE-REQUIS :

- Personnel déjà en poste (période de professionnalisation)
- Contrat de Professionnalisation
- Demandeur d'emploi (avec période de stage)

PLAN DE FORMATION :

I / Les établissements hôteliers et leurs exigences (1 journée)

- Repérer les différents groupes hôteliers
- Connaître les différents établissements hôteliers en France
- Connaître leurs exigences

2 / Organisation d'un hôtel (2 jours)

- L'organigramme d'un hôtel
- L'organigramme du service étage
- Rôle et mission de la femme de chambre
- Rôle et mission de la gouvernante
- Compte rendu de sa journée à la gouvernante en fin de journée

3 / Le travail d'une journée (2 jours)

- Les horaires
- Préparation du chariot
- Lire et comprendre la feuille de travail
- Gérer les objets oubliés
- Connaître les standards et procédures de l'établissement

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE
Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées



CQP IH Employé(e) d'Étages



4 / Technique de nettoyage (6 jours)

Savoir ce qu'est une chambre en départ

- Définition
- L'importance du détail
- Comprendre et accepter les contraintes : les priorités, départs tardifs, délogements
- Se mettre à la place du client « ce que voit le client »
- Méthodologie pour nettoyer les chambres en départ
- Les méthodes pour le housage et déhousage de la couette
- Savoir renouveler la papeterie et les produits d'accueil
- Connaître la méthode de l'auto-contrôle
- Analyser les problèmes rencontrés
- L'importance des objets oubliés
- Contrôler les équipements, mobiliers, matériel, linge

Savoir ce qu'est une chambre de recouche

- Définition
- Respecter l'intimité du client
- Savoir renouveler la papeterie et les produits d'accueil
- Sensibiliser à gestion de la décoration florale, corbeille de fruits et traitement V.I.P dans les chambres
- Méthodologie pour nettoyer les chambres en recouche
- Assurer le confort du client
- Connaître la méthode de l'auto-contrôle
- Contrôler les équipements, mobiliers, matériel, linge

Utiliser des produits d'entretien pour les différents matériaux ou objets

- Connaître les grandes familles de produits d'entretien
 - Désinfectant ou biocide
 - Détergents
 - Détergent-désinfectant
 - Détartrant
 - Abrasif
 - Décapant
 - Solvant
 - Agglutinant
- Vérifier leur bonne utilisation
 - Respect du mode d'utilisation
 - Respect du TACT

5 / Utiliser un vocabulaire technique (1 journée)

Sensibiliser à l'utilisation du vocabulaire technique pour signaler un problème dans la chambre ou salle de bain



CQP IH Employé(e) d'Étages



6 / Savoir accueillir et communiquer avec un client (4 jours)

- Savoir utiliser le vocabulaire et expressions appropriées
- Savoir se comporter avec une clientèle
- Savoir répondre efficacement aux demandes clients
- Avoir une présentation et tenue irréprochable
- Connaître les notions de vocabulaire d'anglais

7 / Mise en situation de réalisation de chambre (4 jours)

- Nettoyage d'une chambre en départ
- Nettoyage d'une chambre en recouche

8 / Le service petit déjeuner (2 jours)

- Enumérer les produits destinés à un buffet de petit déjeuner
 - Les boissons chaudes et froides
 - Les différents aliments
 - Les accompagnements céréales, laitages, fruits
 - Les préparations à base d'œufs
- Citer les types de petits déjeuners
- Savoir préparer un plateau petit déjeuner
- Identifier le matériel nécessaire à la mise en place du buffet
- Citer les habitudes des clients étrangers au petit déjeuner

9 / Evaluation (2 jours)

- Évaluation pratique en entreprise
- Examen écrit en centre



CQP IH Employé(e) d'Etages



MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES :

- Technique : vidéo projecteur, ordinateur, livret stagiaire
- Technique Pédagogique : Apport théorique, Pédagogie active, Mise en situation, cas pratique en entreprise

MODALITES D'EVALUATION :

- QCM en fin de formation sur les apports théoriques
- Mise en situation de réalisation de chambres
- Evaluation pratique en entreprise en fin de formation Examen écrit en centre en fin de formation
- Délivrance du CQP

MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF :

Questionnaire de satisfaction

DUREE : 24 jours Théorique (168 h) répartie :

- 18 jours théoriques (126 h)
- 4 jours de mise en pratique (28 h)
- 2 jours d'évaluation (14 h)

Pour demandeur d'emploi 8 jours de stage (56 h)

FORMATRICE : Céline SANCHEZ

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS :

Accueil Quatre Etoiles
contact@accueil-quatre-etoiles.fr
06.75.31.82.48
accueil-quatre-etoiles.fr