

Le must en matière de techniques à
connaitre pour contrôler correctement
et rapidement une chambre !

FORMATIONS HCR

Proximité et disponibilité
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ contact@essentielformation.com

20 ANS
2002
2022
ESSENTIEL FORMATION

- **Depuis 2002**

Spécialiste à 100% de la formation
dans les métiers HCR

- Plus de 2900 clients actuels
+ de 6600 participants
+ de 46200 heures de formations

★★★★★ En 2021
98 % de satisfaction

- **Et en bonus,**
Gagnez du temps
Confiez-nous l'administratif !

AKTO

Référencé sur les actions
de branches 2022

CONTRÔLE ET AUTOCONTROLE D'UNE CHAMBRE

2 jours, soit 14 heures

Toujours proche de vous OU chez vous !

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaitre votre éligibilité, contactez-nous !



Public

Salariés et dirigeants des entreprises
du secteur Hôtels, Café et Restaurant.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à
tous. Si vous êtes en situation de handicap
ou dans une situation nécessitant une
adaptation, consultez nous.



Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain,
en parfaite adéquation avec votre réalité
professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : www.essentielformation.com/programmes-HCR

“

*Comment avons-nous pu nous passer de ces
connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !*

”





NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Maitriser** les techniques professionnelles
- **Contrôler** correctement et rapidement une chambre
- **Améliorer** la qualité du service et la propreté des chambres
- **Connaître** les standards de nettoyage
- **Améliorer** le métier de femme de chambre, améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail
- **Développer** les aptitudes du personnel d'étages à s'organiser et à simplifier le travail
- **Revoir** les gestes à faire et à ne pas faire
- **Instaurer** des procédures d'auto contrôle
- **Connaître** les différents types de contrôle
- **Perfectionner** les aptitudes du personnel d'étages pour améliorer la qualité de service Les principes de nettoyage, le cercle de Sinner, La maitrise des gestes et des procédures
- **Définir** les différents types de nettoyage (ch. à blanc, en recouche, après travaux, délogement, day use).
- Distribution du travail, respect de la productivité, accueillir et former le personnel
- Dotation du matériel, du linge des produits d'entretien et d'accueil.
- **Connaître** la marche en avant, s'organiser à l'aide de la méthode des 5M (Milieu, Main d'œuvre, Matériel, Matière et Méthode)
- Présentation, standard). Connaître la méthode d'autocontrôle (sens circulaire, de haut vers le bas)
- **Avoir** les sens du détail (mise en place du mobilier, du linge, des produits d'accueil, des plateaux de courtoisie)





PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

1^{er} Jour

Contrôler correctement et rapidement une chambre – 3h00

- Contrôle et autocontrôle : objectifs (responsabilisation, motivation, reconnaissance), les avantages (client, gouvernante, réception) et étalonnage (temps de contrôle)
- Les différents états de la chambre : Etat de propreté (visuel olfactif), état d'hygiène (microbiologique), état des standards (linge, produits d'accueil imprimés), état de la présentation (meublement, ameublement), état des besoins de maintenance (urgence, entretien, rénovation), état de sécurité (porte coupe-feu/chambre/de communication, fenêtre, œillette, chaînette de porte, entrebâilleur, affichage sortie de secours, détection incendie, étiquetage des appareils électrique)
- Langage technique pour signaler les anomalies
- Communication pour le report des besoins de maintenance (téléphone, feuille de travail, inventaire, pms)
- Petites réparations quotidiennes à effectuer ou à ne pas effectuer (analyse des risques)
- Technique de base (sens circulaire, de haut en bas, dessus, dessous)
- Utilisation de certains sens (vue, odeur, bruit, toucher)
- Type de nettoyage (recouche, départ, chambre à fond, périodique)

Connaitre les standards de nettoyage – 4h00

- Rappel des techniques de mise à blanc d'une chambre
- Aérer et stripper linge/poubelles
- Bien faire les lits au carré
- Chimie à appliquer
- Dépoussiérer
- Essuyage humide de la salle de bain
- Finitions (dotation linge/produit accueil, aspiration, lavage des sols)
- Gestes professionnels et bonnes postures à chaque étape
- Situation réelle : Nettoyage d'une chambre
- Les procédures de service (changement de linge, ne pas déranger, objets oubliés, mise en place VIP)

2^{ème} Jour

Améliorer la qualité du service et la propreté des chambres – 7h00

- Présentation et mise en scène : ambiance lumineuse, positionnement du mobilier, linge de lit.
- Contrôle des chambres. 5M. Milieu (chambres, lieux publics, lieux communs, aspect, état, qualité de l'air) – Main d'œuf (tenue, comportement, formation, hygiène, EPI, respect des procédures, hygiène, sécurité) – Matériel (microfibre, chariot, bannette, aspirateur, balai mop) – Matière (produit entretien, eau, linge) – Méthode (T.A.C.T, la marche en avant)
- Les différents contrôles : autocontrôle, contrôle, contradictoire, audit, inspection
- Les différents rythmes : autocontrôle systématique, contrôle aléatoire, inopiné
- Mettre en place différents contrôle : exercices de situation



MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  orlanemercher@essentielformation.com



MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un chat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

« Toujours proche de vous OU chez vous ! »



SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



ORGANISATIONS ET TARIFS

Horaires de formation : 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

Formation en INTER (regroupant différentes entreprises)
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

Formation en INTRA (Chez vous, rien que pour votre équipe)
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

Proximité et disponibilité.

Notre équipe intervient partout en France.

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

 03 21 01 36 12

 contact@essentielformation.com

www.essentielformation.com

