


Formation métier : Femme de chambre

Description de la formation : Les femmes de chambre travaillent souvent dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme. Malgré leur discrétion légendaire, les femmes de chambre sont un maillon essentiel du fonctionnement des hôtels. Dans cette formation, nous vous proposons comment accéder à cette profession.

Référence formation : I1 / HLMHOTLFDCHFP

Objectif : Comprendre les différentes tâches du métier de femme de chambre
Appliquer les règles de l'hygiène et les techniques de nettoyage d'une chambre ou d'un appartement. Assurer et vérifier la mise en place d'une chambre. Appréhender la notion de service et de satisfaction auprès des clients

Public : Salarié en poste, demandeur d'emploi, entreprise d'intérim, étudiant

Accessibilité :  Formation ouverte à certaines formes de handicap/ contactez-nous pour plus d'informations.

Programme : Il s'agit d'un enseignement théorique et pratique comprenant :

- Les caractéristiques de la fonction de femme de chambre
- Le cadre réglementaire en matière d'hygiène
- Le métier de femme de chambre : rôle, missions et fonction
- Les règles d'hygiène et le respect de la marche en avant
- Rappel sur la tenue professionnelle
- Le contrôle et l'inspection de la chambre
- L'hygiène, le matériel et les produits d'entretien
- Les principes de travail et de nettoyage
- Les produits d'entretien
- Protocole d'utilisation des produits d'entretien
- Produits destinés à la chambre
- Produits destinés aux sanitaires
- Organisation du travail : le chariot de ménage
- Les procédures de travail au quotidien
- Fiche de procédure type d'une chambre
- Chambre client à blanc ou en recouche
- La prise en charge d'une chambre
- Prise en charge de la chambre : l'arrivée
- Mise en place du poste de travail
- Organisation du matériel et des équipements
- Attitude à respecter vis-à-vis de la clientèle
- Le désencombrement
- Les procédures de nettoyage
- Les procédures de nettoyage des sanitaires
- Les procédures de travail de la chambre
- Les produits d'accueil

- La gestion des lits
- Le lit à blanc
- Techniques relatives au dressage d'un lit
- Le service de la couverture classique et variantes
- Débarrassage du room service
- La notion de satisfaction des clients
- Check-list de contrôle
- Le questionnaire de satisfaction
- Attitudes et rôle de la femme de chambre dans le cadre de la satisfaction client
- Les dangers et les risques pour la femme de chambre.
- La prévention et la femme de chambre
- La sécurité dans l'hôtellerie.

Prérequis : Aucun

Durée et organisation : 4 jours – 28 heures

Texte de référence : Code du travail et code de déontologie de la profession

Effectifs : 1 à 12 personnes

Moyens pédagogiques : utilisation de moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités (PowerPoint, liste de risques, vidéos, projecteur, écran)

Modalité d'évaluation : Test de validation des connaissances, exercices pratiques, évaluation par le formateur

Encadrement pédagogique : Formateur disposant de l'expérience et des compétences pour dispenser l'ensemble des modules de formation

Calendrier : Nous contacter

Tarifs :

Prix groupe : 3200 € H.T.

Prix parcours : Nous contacter

Responsable : Pierre LEVY

Demande de renseignements et/ou se préinscrire : Nous contacter