

SAVOIR ETRE ET SAVOIR FAIRE DES FEMMES DE CHAMBRES

QUELS OBJECTIFS?

- Comprendre le rôle technique de la femme de chambre.
- Revoir la procédure de nettoyage de l'hôtel
- Comprendre le rôle commercial de la femme de chambre.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Les publics

Toute personne qui gère la communication dans l'entreprise:

- Gouvernantes
- Femmes de Chambres
- Equipiers d'étages

Pré - requis :

Aucun

Durée :

7H

Coût : stagiaire

En groupe (minimum 4 personnes) : 300 € HT/personne

Formation individuelle (1 personne) : 900€ HT.

Groupe physique : Max 12

Groupe en ligne : Max 10

Lieux :

Sur Nice dans nos locaux
En entreprise partout en France sur demande.

Information et inscription

T: 07 60 53 55 86

contact@acticop.com

marie@pau seco.fr

Sur rendez-vous

individuel

Module 1

- La Femme de chambre: son rôle et ses missions.

Module 2

- Notion de microbiologie
 - Les bases de la vie d'un microbe
 - L'importance de l'hygiène personnelle: des bases à la tenue de rigueur.

Module 3

- Le client: ses besoins et ses attentes

Module 4

- Optimiser ses procédures de nettoyage
 - L'entrée
 - Le nettoyage: chambre et salle de bain
 - Les zones communes
 - Le matériel de nettoyage.

Module 5

- Mettre en place un contrôle efficace
 - La check-list
 - Méthodologie d'arrivée
 - La couverture du soir.

SAVOIR ETRE ET SAVOIR FAIRE DES FEMMES DE CHAMBRES

Références client:

- 2018: Les Collectionneurs: « *Intégration des nouvelles valeurs de la marque* »
- 2016: Agence Régional de développement Economique Région Occitanie: « *Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France* » (co-animation avec Ethicalia).
- 2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « *Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire »* » (co-animation avec Ethicalia).
- 2014: Voyager Autrement: « *Formation des accompagnateurs de voyages* ».
- ...

Méthodes d'évaluation

- *Test de démarrage*
- *Exercices d'application*
- *Mises en situation*
- *Attestation d'acquisition de compétences*

Moyens matériels

- Power Point et autres outils Office
- Paperboard
- Ordinateur portable
- Câble de connexion au rétroprojecteur
- Internet

Méthodes pédagogiques

- *Apports théoriques et mises en pratique*
- *Personnalisation de la théorie à travers des jeux de rôles*
- *Support Power Point*
- *Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, ateliers de mise en pratique en groupe, débat...*

Accessibilité aux personnes en situation de handicap, toutefois nous contacter au préalable si aménagement spécifique nécessaires

Délai inscription : Prise en compte jusqu'à une semaine avant le début de la formation si place disponible

Intervenante:

- **Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client**
- **2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet**
- **7 ans d'expérience en hôtellerie (réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.**
- **3 ans d'expérience dans le Marketing.**
- **Bilingue Français-Anglais.**

