



le Service des Etages *femmes de chambre*

La prestation hôtelière comprend aussi ce service informel qu'est l'hygiène. Dans cet environnement, le client ressent confort, bien-être et sécurité...

On a souvent tendance à prendre le poste de la femme de chambre un peu à la légère... Qu'on le veuille ou non, c'est pourtant un métier à part entière. Des méthodes, des matériels et des produits existent et apportent des conditions de travail et des résultats qualitatifs bien meilleurs. Des techniques permettent de gagner du temps et de gérer la fatigue.

OBJECTIFS

-  Intégrer des pratiques professionnelles pour optimiser la qualité du travail
-  Maîtriser les principes d'hygiène en hébergement
-  Connaître les produits de nettoyage appropriés aux différents revêtements et matériaux
-  Appliquer des méthodes communes pour une satisfaction de la clientèle

PROGRAMME

Rôles et définitions

Les attentes des utilisateurs
Les différentes fonctions au sein du service des étages
Les différents interlocuteurs de la femme de chambre

Les objets trouvés

Procédure d'information
Traçabilité des objets

Les produits d'accueil

Objectif
Importance du service
Agrément de la disposition

Le linge

Circuits de linge sale et linge propre
Dotation
Utilisation du linge propre

Les produits d'entretien

Choix d'un détergent en fonction des salissures, des matériaux...
Normes des désinfectants
Les risques et la sécurité
Le dosage

Le matériel de nettoyage

Choix et obligations
Balayage / Lavage / Essuyage
Les différents espaces (mur, sol, vitres, ...)
Les différents lieux (salle de bains, chambre, sanitaires, ...)
Le chariot

Organisation et méthodes

Rangement du chariot
Ordonnancement des tâches
Les différents circuits et procédures de nettoyage
Le principe de la marche en avant
Plan de nettoyage des chambres
Procédures et fiches méthodes
Les règles d'hygiène
L'auto-contrôle et inspection de la chambre pour une finition parfaite

Sécurité - Gestes et postures

Précautions à prendre en fonction des produits chimiques
Ergonomie de base

Démonstration et mise en pratique

Entretien d'une chambre
Entretien d'une salle de bains
Faire un lit en départ ou en recouche
Le service de la couverture

DUREE

3 jours

PUBLIC

Femmes de Chambre
Employées d'étage
Agents d'entretien

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Exposés,
Echanges d'expériences,
Présentation d'affiches, documents, supports...
Remise d'une synthèse pédagogique (livret).

Approche centrée sur les situations concrètes rencontrées par les participants.
Application pratique.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

