



LE LIEU

La formation se déroulera
en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Établissement Public Territorial
de la Collectivité de Saint-Barthélemy
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,
97133 Saint-Barthélemy
Tél. : 05 90 27 12 55
Port : 06 90 68 51 04
gregory.guerot@cemstbarth.com

Siret : 130 004 708 00025
N° d'activité: 95 9700165497
GG - Version 02 - 01/01/2022

TECHNIQUES DE HOUSEKEEPING Femme de chambre



LA FORMATION

La formation aux techniques de Housekeeping permet de garantir à chacun de vos clients un logement en parfait état de fonctionnement, propre et confortable tout en respectant la réglementation et les normes.

Notre module s'oriente vers le respect de l'environnement avec une mise en avant de l'utilisation des produits biologiques.



LES OBJECTIFS

- Connaître le rôle et les missions de la femme de chambre
- Développer les différentes techniques pour faire un lit
- Découvrir les différentes techniques de décoration de chambre
- Maîtriser ces techniques lorsqu'elles sont adaptées à l'établissement
- Faire l'inventaire des règles de base d'hygiène et de sécurité liées à ce métier
- Vérifier l'utilisation des différents produits d'entretien de la profession.
- Utiliser les produits adaptés à l'établissement
- Adapter l'utilisation des produits à l'environnement
- Améliorer le contact client



MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

OUTILS :

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint
- Equipement de nettoyage, ménage et entretien (balai, literie...)
- Equipement de chambre (lit, télévision, penderie, salle de bain...)
- Support de cours

MÉTHODE :

- Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques et des exercices.

ÉVALUATION :

- Cette formation n'est pas soumise à une évaluation. Cependant, le formateur interrogera oralement les stagiaires, tout au long de la formation pour vérifier la bonne compréhension.



PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée, une expérience professionnelle appropriée, et sont dotés d'un véritable sens de la pédagogie.



DÉTAILS

• Les différents services de l'hôtel et leurs rôles :

- Présentation des produits d'accueil
- Présentation du linge de toilette
- Décoration florale, les techniques de confection de bouquets

• Les différentes techniques pour faire un lit :

- En fonction du pliage des draps
- Selon l'utilisation de couvertures ou de couvre-lit
- En fonction de l'utilisation d'oreillers ou de traversins

• L'hygiène :

- Définition
- Les risques pour la femme de chambre et le client
- Les règles à respecter pour le personnel, l'office, le linge, la chambre, les couloirs...

• La sécurité et les règles :

- Pour éviter le vol
- En cas d'incendie

• Les produits d'entretien :

- A utiliser dans la chambre : procédures, le produit adapté au nettoyage
- A utiliser dans la salle de bain
- Le bon usage des différents produits utilisés
- Etude de salissures et des solutions à y apporter

• Accueil client :

- Rôle et responsabilité pour le confort et l'écoute du client
- Tenue vestimentaire et présentation
- Relation avec les clients
- Prise en compte des attentes des clients
- Gestion des remarques des attentes des clients
- Gestion des remarques et critiques
- Les attitudes fondamentales : regarder, aider avec discrétion, la réactivité
- L'autocontrôle

PUBLIC CONCERNÉ

- Cette formation s'adresse à tout(e)s les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s

PRÉ-REQUIS

- Maîtriser à l'oral et à l'écrit le français
- Notion de base dans la profession d'employé de ménage - femme de chambre

PROFIL CONCERNÉ

- Gouvernantes,
- Femmes de chambres,
- Chef de réception,
- Assistant de direction,
- Comité de direction,
- Responsable de sous traitance

LA DURÉE

La formation dure 14h
soit 2 jours.

Le nombre de participants est limité
à 4 minimum par session.



FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation
- Délivrance d'une attestation de fin de formation

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponible sur demande. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches.

**POUR VOUS INSCRIRE,
NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN
D'INSCRIPTION QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE
A NOUS ENVOYER PAR COURRIEL À
gregory.guerot@cemstbarth.com**