

CQP EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGE



LE MÉTIER D'EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGE

Le métier d'employé(e) d'étage est un métier reconnu et valorisé. Il participe à la renommée et à la réputation de l'établissement pour lequel il / elle travaille. Service clef de l'optimisation des ventes.

Le métier s'exerce dans des établissements de diverse envergure tels que les palaces, hôtels indépendants, hôtels de chaîne, hôtels club, relais et châteaux...



SES MISSIONS

- Le nettoyage des chambres et parties communes
- L'entretien des locaux tout en signalant les anomalies ou dégradations
- La mise en place du petit déjeuner, le changement et l'entretien du linge
- La contribution à la qualité de l'accueil et du séjour du client



MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

TYPE DE FORMATION : EN ALTERNANCE

La théorie aura lieu dans une salle adaptée à l'hôtel Le Rosewood Le Guanahani pour 5 semaines de cours. La pratique aura lieu dans une entreprise avec laquelle un contrat de professionnalisation aura été signée, pour 5 mois de pratique.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUES :

- Mise en situation professionnelle
- Cours magistraux et théoriques
- Etudes de cas
- Apprentissage pratique
- Exercices d'évaluation de connaissances

MODALITÉ D'ÉVALUATION :

- Test de positionnement
- Evaluation continue par le tuteur entreprise et le formateur référent
- Evaluations finales (questionnaire écrit et mise en situation) + niveau d'anglais requis en fin de formation.

CERTIFICATION :

Certification de Qualification Professionnelle « Employé d'étage » validé par la CPNE/IH - CERTIDEV / Code RNCP : RNCP31406.

Remise d'une attestation de formation spécifique en hygiène alimentaire.

NIVEAU SCOLAIRE : Maîtrise de la langue française exigée à l'oral et à l'écrit

CONDITIONS D'ADMISSION : Test et entretien de recrutement

PRÉ-REQUIS

- Comprendre le français à l'oral et à l'écrit

PUBLIC CIBLÉ

Cette formation s'adresse à tous à partir de 16 ans.

Le nombre de participants est de 6 minimum par session.

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

LA DURÉE

La formation proposée dure 6 mois



PROGRAMME



ROSEWOOD
LE GUANAHANI
ST. BARTH



1. ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ECHANGE EN VUE DE REALISER UNE PRESTATION - 42 HEURES

· SAVOIR ÊTRE : IMAGE DE SOI ET PRÉSENTATION - 2 JOURS / 14 HEURES

- Tenue / uniforme
- Présentation personnelle
- Communication verbale et non verbale
- Impact commercial avec le client

· LUXE ET PROFESSIONNALISME : COMPORTEMENT FACE A UNE CLIENTÈLE INTERNATIONALE - 2 JOURS / 14 HEURES

- Soigner une image commerciale et de marque à travers un travail parfait
- Auto-contrôle d'un travail

· ANGLAIS - 2 JOURS / 14 HEURES

2. NETTOYER ET DESINFECTER LES ESPACES ET LES PLANS DE TRAVAIL : APPLIQUER LES PROTOCOLES DE NETTOYAGE ET DE DESINFECTION 56 HEURES

· MARCHÉ EN AVANT - 2 JOURS / 14 HEURES

- Respecter les règles d'hygiène à blanc ou en recouche
- Importance du détail qualité dans le luxe
- Image commerciale d'un travail bien fait

· MISE EN SITUATION - 3 JOURS / 21 HEURES

- Pratique terrain au sein d'un hôtel encadré par la formatrice
- Vocabulaire hôtelier : day use, no show...

· COMPRENDRE ET SUIVRE LE TRAVAIL DES PARTIES COMMUNES - 1 JOUR / 7 HEURES

- Forte relation avec la clientèle
- Matériel mis à disposition

· HYGIÈNE ALIMENTAIRE (HACCP) 2 JOURS / 14 HEURES

- Identifier les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale
- Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration
- Mettre en œuvre les principes de l'hygiène en restauration

3 - ASSURER UN SERVICE D'ETAGE - 77 HEURES

- LE SERVICE DES ÉTAGES · 3 JOURS / 21 HEURES
- Organisation
- Organigramme
- Matériel du service et le linge hôtelier
- Famille des produits d'entretien

· GESTES ET POSTURES - 1 JOUR / 7 HEURES

- Apprendre les gestes et postures à adopter pour accomplir en sécurité les manutentions manuelles
- Appliquer les principes d'économie d'effort

· SERVICE PETIT DÉJEUNER 3 JOURS / 21 HEURES

- Savoir être et savoir-faire au petit déjeuner
- Relation avec la clientèle
- Préparer et mettre en place différentes compositions de petits déjeuners selon le choix du client
- Comprendre les besoins et attentes du client au petit déjeuner
- Gagner en aisance relationnelle pour optimiser l'approche du client
- Contribuer naturellement à optimiser le chiffre d'affaires
- Gérer les priorités, les imprévus et les moments d'affluence

· SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL (SST) - 2 JOURS / 14 HEURES

- Situer le rôle du SST dans et en dehors de l'entreprise
- Rechercher les risques et les dangers persistants pour mieux protéger
- Examiner la victime et faire l'alerte
- Secourir en effectuant l'action appropriée à l'état de la victime

· PRÉPARATION A L'HABILITATION ELECTRIQUE (NON ELECTRIQUE) - 2 JOURS / 14 HEURES

- Savoir réagir en cas d'incident d'ordre électrique
- Exécuter des interventions de remplacement ou de raccordement en toute sécurité

La formation de vos projets commence ici....



CERTIFICATION

- Certificat de réalisation 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

Les dates et les coûts seront transmis lorsque la filière sera active. Un financement sera inclus, mais il demeurera un reste à charge pour le participant.

Formation adaptable aux personnes en situation de handicap. Veuillez contacter la référente handicap Virginie Allamelle au 0590 27 12 55 ou sur virginie.allamelle@cemstbarth.com



POUR VOUS INSCRIRE, NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN D'INSCRIPTION SUR LE SITE INTERNET DE LA CEM : WWW.CEMSTBARTH.COM