

MAÎTRISER L'ART DU MÉNAGE HÔTELIER

DÉBUTANT



LA FORMATION

Cette formation s'adresse aux employés de ménage travaillant en hôtellerie haut de gamme et souhaitant renforcer leur efficacité et leur professionnalisme. Elle permet de maîtriser les techniques de nettoyage des chambres, de réalisation du lit au carré, de pliage du linge et d'organisation du chariot. Les participants apprennent à intervenir avec méthode et rigueur, dans le respect des standards de qualité du secteur hôtelier. La formation intègre également la gestion du temps, les bonnes pratiques de sécurité et la posture professionnelle face aux clients. Alternant théorie, démonstrations et mises en situation, elle prépare à une exécution fluide et soignée des prestations en hôtel.



LES OBJECTIFS

- Appliquer les techniques professionnelles de nettoyage adaptées à l'environnement hôtelier, en chambre à blanc ou en recouche
- Maîtriser les méthodes de pliage, de lit au carré et de présentation soignée, conformes aux standards de l'hôtellerie
- Respecter les protocoles d'hygiène, de désinfection et de sécurité, en lien avec les matériaux et surfaces spécifiques
- Organiser leur travail de façon rapide et structurée, dans le respect des rythmes et des plannings hôteliers
- Adopter une posture professionnelle adaptée au contexte hôtelier : discrétion, réactivité, relation client, coordination avec l'équipe
- Communiquer efficacement avec les autres services (gouvernante, blanchisserie, maintenance) pour garantir la qualité du séjour client



MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

OUTILS

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint
- Équipement de nettoyage, ménage et entretien (balai, literie...)
- Équipement de maison (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.

PROFIL FORMATEUR

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

PARTICIPANTS

minimum : 4
maximum : 12

LE LIEU

La formation se déroulera
en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Établissement Public Territorial
de la Collectivité de Saint-Barthélemy
57 chemin des Sables - Saint Jean
97133 Saint-Barthélemy
Tél. : 05 90 27 12 55
formation@cemstbarth.com
www.cemstbarth.com

Siret : 130 004 708 00033
N° d'activité: 95 9700165497



PUBLIC CONCERNÉ

- Employé(e) de ménage des hôtels confirmé souhaitant acquérir de nouvelles techniques
- Employé(e) de ménage débutant(e) travaillant dans les hôtels

PRÉ REQUIS

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

DURÉE

La formation dure 10h30
soit 1,5 jours

PROGRAMME

MODULE 1 : TECHNIQUES FONDAMENTALES, MÉTHODOLOGIE ET RIGUEUR PROFESSIONNELLE

1 - INTRODUCTION AUX STANDARDS HÔTELIERS

- Différences entre ménage domestique et entretien hôtelier
- Attentes qualité des clients et exigences des établissements (notation, e-réputation)
- Présentation du rôle de l'agent d'étage dans la chaîne de satisfaction client

2 - MÉTHODOLOGIE DU NETTOYAGE PROFESSIONNEL

- Méthode en «S» ou en «circuit» : logique d'intervention pièce par pièce
- Nettoyage d'une chambre à blanc vs recouche : définitions, étapes clés
- Répartition des tâches en binôme (efficacité, rotation, entraide)
- Gestion des déchets, aération, désinfection rapide

3 - ENTRETIEN ET PRÉSENTATION DU LIT

- Réalisation du lit au carré : technique pas-à-pas.
- Positionnement et tension du linge
- Changement de linge en rotation : repérage et vérification
- Cas pratique : mise en situation avec contrôle qualité visuel

4 - REPASSAGE ET PLIAGE DU LINGE

- Repassage de taies, housses, serviettes : méthode en série
- Pliage standard et pliage valorisant (présentation soignée)

- Gestion des stocks de linge propre en étagère et en chariot
- Hygiène et sécurité : manipulation des draps souillés et du linge humide

5 - ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL

- Préparation et rangement du chariot de ménage
- Produits essentiels : savoir choisir et optimiser leur usage
- Circulation dans les couloirs, respect des zones de service
- Règles d'économie de gestes pour prévenir la fatigue physique

MODULE 2 : TECHNIQUES AVANCÉES + POSTURE PROFESSIONNELLE

1 - TECHNIQUES PROFESSIONNELLES APPROFONDIES

- Gestion des zones sensibles : salle de bain (miroirs, chromes, joints), sanitaires (désinfection, désodorisants)
- Méthodologie d'intervention rapide : techniques pour gagner du temps sans sacrifier la qualité
- Entretien de surfaces spécifiques : stratifiés, faïences, inox, revêtements textile (tête de lit, rideaux, canapés)
- Contrôle qualité de la chambre avant départ : check-list visuelle rapide, vérification des points de détail
- Désinfection ciblée : poignées, télécommandes, interrupteurs - bonnes pratiques post-Covid
- Techniques de rafraîchissement express : recouche en moins de 15 minutes, utilisation stratégique du produit multi-usage

2 - POSTURE ET COORDINATION

- Règles de discrétion et attitude face au client en chambre
- Organisation avec les équipes : communication avec la gouvernante, maintenance, blanchisserie
- Gestion d'imprévus (objet oublié, demande client, chambre occupée)

MÉTHODE D'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.



FINALITÉ

- 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.

La formation de vos projets commence ici....

LE COÛT & LA DATE

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

Formation adaptable aux personnes en situation de handicap.
Veuillez contacter la référente handicap Alexia Louis au
05 90 27 12 55 ou par mail à : alexia.louis@cemstbarth.com



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