

CENTRE DE FORMATION

VOTRE FORMATION

ENTRETIEN PROFESSIONNEL DES HEBERGEMENTS DE
LUXE

LA FORMATION DE VOS PROJETS COMMENCE

LA FORMATION

Etablissement Public Territorial – Collectivité de Saint-Barthélemy
Centre Elvina, 57 Chemin des sables – Saint-Jean - 97133 Saint-Barthélemy
Tel : 0590 271255 – Fax : 0590 519118
Email : formation@cemstbarth.com – Site internet : www.cem-stbarth.com
Siret : 130 004 708 00033 – N° déclaration d'activité : 95 970165497



Cette formation s'adresse aux professionnels du ménage intervenant dans les établissements hôteliers de luxe ainsi que dans les villas de location haut de gamme. Elle vise à renforcer leur maîtrise des techniques professionnelles de nettoyage, de pliage et de présentation des espaces. Un accent particulier est mis sur l'entretien des matériaux nobles, le choix raisonné des produits, et l'organisation autonome du travail. Les participants apprennent également à adopter une posture discrète et professionnelle, adaptée aux attentes d'une clientèle exigeante. Alternant apports théoriques, démonstrations et exercices pratiques, la formation valorise l'excellence du service en milieu résidentiel.

LES OBJECTIFS

- Appliquer les techniques professionnelles de nettoyage adaptées à l'environnement hôtelier, en chambre à blanc ou en recouche.
- Adapter les pratiques de nettoyage à l'environnement résidentiel des villas de prestige.
- Respecter les protocoles d'hygiène, de désinfection et de sécurité, en lien avec les matériaux et surfaces spécifiques.
- S'approprier les techniques de ménage de manière efficace et en toute sécurité
- Comprendre les attentes particulières d'une clientèle haut de gamme.
- Gérer l'espace et le temps de manière autonome, avec ou sans supervision directe.
- Reconnaître les différents produits à utiliser en fonction des surfaces et adapter la technique à l'environnement du client

PRE-REQUIS

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

Participant minimum : 4

Participant maximum : 12





CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
— Saint-Barthélemy —

AL – Version 01 – 01/01/2022

PUBLIC CONCERNE

Cette formation est ouverte à tout public débutant dans la profession de technicien d'entretien, employé(e) de maison, femme ou homme de chambre, assistant(e) de vie, ...

LA DUREE

La formation dure 2 jours soit 14 heures.

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

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 maison (lit, télévision, penderie, salle de bain...)
- Support de cours

Méthode :

Le formateur alterne efficacement apports méthodologiques, exercices pratiques et opérationnels et études de cas. Les stagiaires reçoivent des fiches méthodologiques.

PROFIL FORMATEUR

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

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.

MÉTHODE D'ÉVALUATION

Tout au long de votre formation, le formateur évaluera le niveau de compréhension des stagiaires à travers des quizz, travaux pratiques et QCM.

PROGRAMME

Module 1 : Introduction à la fonction de technicien d'entretien

- Présentation du rôle et des responsabilités
- Attentes professionnelles – Importance du service à la clientèle

Module 2 : Comprendre les caractéristiques de la fonction de femme de chambre dans un hôtel de luxe

- Le cadre réglementaire en matière d'hygiène, les règles d'hygiène et le respect de la marche en avant
- L'hygiène, le matériel et les produits d'entretien de la femme de chambre :
Les principes de travail et de nettoyage selon les méthodes professionnelles. Protocole d'utilisation des produits d'entretien. Appréhender et utiliser les produits d'entretien efficacement. Produits destinés aux sanitaires.
- Organisation de travail : Le chariot de ménage. Identifier les procédures de travail au quotidien. La fiche de procédure type d'une chambre : chambre client à blanc ou en recouche. Le lit à blanc. Techniques relatives au dressage d'un lit. Le service de la couverture classique et variantes.
- La prise en charge d'une chambre : l'arrivée.
- Mise en place du poste de travail : Organisation du matériel et des équipements. Attitude à respecter vis-à-vis de la clientèle. Comment assurer le désencombrement et ranger une chambre avec méthode ?
- Mettre en place les procédures de nettoyage d'une chambre :
Les procédures de nettoyage des sanitaires. Les procédures de travail de la chambre. Savoir disposer et présenter les produits d'accueil pour le client. Focus sur la notion de satisfaction des clients.



- Adopter ou utiliser une check-list de contrôle pour assurer la qualité de son travail
- Intégrer l'importance du questionnaire de satisfaction

Module 3 : Comprendre les caractéristiques d'un employé à domicile haut de gamme.

- Les protocoles stricts de chaque intervention : lits au carré, serviettes soigneusement pliées, finition impeccable sur chaque surface
- Dépoussiérage méticuleux et entretien des matériaux nobles : Bois précieux, marbre, velours, cristal... Chaque surface est traitée avec un soin particulier, en utilisant les produits les plus adaptés pour préserver leur éclat et leur durabilité.
- Rangement méticuleux des intérieurs : Harmonisation haut de gamme des espaces de vie. Coussins alignés selon les desideratas de la clientèle, objets décoratifs bien disposés, aération des pièces ou encore diffusion (selon la clientèle) d'un parfum d'intérieur délicat
- Soins du linge et de la literie : changement de draps, repassage soigné, pliage précis. Tous les linges sont traités avec un niveau de luxe et d'excellence inégalé.
- Entretien des salles de bains et sanitaires : Désinfection complète avec des produits adaptés aux matériaux les plus délicats, mise en place des serviettes et accessoires avec une présentation soignée, pour un espace luxueux, toujours accueillant et haut de gamme.
- Nettoyage des vitres et surfaces brillantes : Application des techniques professionnelles haut de gamme pour garantir une transparence parfaite de vos baies vitrées, miroirs et surfaces vitrées.
- Nettoyage des plantes vertes et harmonisation des compositions florales : Chaque zone de la maison correspond à un aspect de la vie. Placer les bonnes fleurs au bon endroit renforce l'énergie positive. Adapter la décoration florale selon la fonction de chaque pièce pour maintenir une énergie de luxe équilibrée.
- Service de ménage de luxe avant et après événement : Un dîner privé, une réception ou un cocktail ... Assurer une préparation minutieuse de l'intérieur. Puis, après l'évènement, effectuer un ménage complet haut de gamme.

