

LES CLES DU CONTROLE QUALITE EN ETAGES



LA FORMATION

Cette formation vise à perfectionner le contrôle et l'auto-contrôle des chambres afin de garantir un niveau de qualité conforme aux standards du luxe. Elle permet d'identifier chaque détail qui influence l'expérience client et l'image de l'établissement. Les participants acquièrent une méthode rigoureuse de contrôle, un regard exigeant et un langage professionnel adapté. L'objectif est d'inscrire la qualité, l'excellence et la constance au cœur du service des étages.



LES OBJECTIFS

- Contrôler efficacement et rapidement une chambre en respectant les standards du luxe.
- Identifier les détails et non-conformités impactant l'expérience client.
- Appliquer les normes d'hygiène, de sécurité et les procédures qualité.
- Mettre en œuvre un auto-contrôle de qualité fiable et professionnel.
- Signaler les anomalies avec un langage technique adapté et assurer leur suivi.

LE LIEU

La formation se déroulera
en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Etablissement Public Territorial
de Saint-Barthélemy
Centre Elvina - 57 chemin des
sables - Saint-Jean
97133 Saint-Barthélemy
Tel : 05 90 27 12 55
formation@cemstbarth.com
www.cemstbarth.com

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



METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

OUTILS

- Salle adaptée pour recevoir une formation, papperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, PowerPoint, audios...
- Le formateur s'appuiera sur des exercices pratiques et mises en situation.

MÉTHODE

- Formation interactive, basée sur un échange permanent entre le ou les participants et le formateur.
- Le formateur s'appuiera sur des exposés théoriques, des études de cas, des ateliers pratiques, des quizz et jeux de rôles.
- Travail en groupe et en individuel.

EVALUATION

Cette formation n'est pas soumise à évaluation.

Participants :
minimum : 5
maximum : 10



PROGRAMME



CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
— Saint-Barthélemy —

PROFIL FORMATEUR

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

PUBLIC CONCERNÉ

Gouvernantes et assistantes gouvernantes

Personnel des étages intervenant dans des établissements haut de gamme.

PRÉ-REQUIS

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



PROGRAMME

MODULE 1 - LA SECURITE ET L'HYGIENE : LES PROCEDURES ET LES REGLES

- Rappels des règles de sécurité et d'hygiène applicables aux services des étages
- Application et contrôle des normes d'hygiène et de sécurité en environnement hôtelier de luxe
- Compréhension et respect des critères de marque et des standards qualité
- Intégration des démarches de développement durable et des exigences Ecolabel
- Mise en œuvre des protocoles de nettoyage dans une logique d'efficacité et de productivité maîtrisée

MODULE 2 - LES TECHNIQUES OPERATIONNELLES D'UNE CHAMBRE EN DEPART ET RECOUCHE

- Les techniques de contrôle et d'analyse d'une chambre en départ et en recouche
- L'importance du détail dans la perception de qualité et l'expérience client
- Compréhension des contraintes opérationnelles et analyse des dysfonctionnements rencontrés
- Adoption de la posture client pour anticiper les attentes et les irritants
- Gestion professionnelle des objets trouvés et des situations d'urgence en lien avec la réception

MODULE 3 - AUTO-CONTROLE QUALITE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- Compréhension et application de la méthode d'auto-contrôle qualité en hôtellerie haut de gamme
- Mise en place d'un auto-contrôle structuré pour garantir la conformité aux standards
- Utilisation d'un langage technique et professionnel pour signaler les anomalies
- Traçabilité des défauts constatés et suivi des actions correctives
- Coordination efficace avec les services concernés pour assurer la remise en état et la continuité de la qualité



FINALITE

• 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 ET LA DATE

La tarification et la date sont disponibles sur notre site internet. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financements de vos actions de formation. Le Centre de Formation de la CEM 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 :

<https://www.cemstbarth.com/fr/inscriptions.php>