

# CQP EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES



**DURÉE :** 575 heures (dont 175 heures en entreprise)



Objectifs Pédagogiques

- ✓ Permettre aux stagiaires d'accéder aux métiers de l'hébergement.
- ✓ Apprendre aux stagiaires à nettoyer, mettre en ordre les chambres, les sanitaires et les parties communes d'un établissement hôtelier en appliquant strictement les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.
- ✓ Adopter en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise.
- ✓ Contribuer par son professionnalisme à la satisfaction, au développement et à la fidélisation de la clientèle.



Moyens & Modalités  
Pédagogiques et Techniques

- ✓ Plateau technique Réception/Étages
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Bilans pédagogiques
- ✓ Sensibilisation au Développement Durable
- ✓ Sensibilisation à la Citoyenneté
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ✓ Stages d'application en entreprise
- ✓ Bilan Intermédiaire et Final



◊ CQP EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES



Public concerné &  
Prérequis

- ✓ Demandeurs d'emplois
- ✓ Être en forme physiquement (station debout, manutention légère et parfois déplacement d'objets encombrants)
- ✓ Posséder des notions de langues étrangères.



Modalités  
d'Évaluations

- ✓ Observation en situation de travail réelle ou au cours d'une mise en situation reconstituée, questionnement, étude de cas.
- ✓ Attestation de la DRAAF
- ✓ Rapport de stage
- ✓ Examen final



# PROGRAMME



## **ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION**

- ✓ Établir un contact efficace et adapté au client
- ✓ Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
- ✓ Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction du client



## **NETTOYER & DÉSINFECTER LES ESPACES ET LES PLANS DE TRAVAIL AVEC LES PRODUITS ET LES MATÉRIELS APPROPRIÉS**

- ✓ Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection
- ✓ Contrôler l'état de propreté des chambres, des sanitaires, et des parties communes.



## **EFFECTUER UN SERVICE EN SALLE**

- ✓ Préparer la salle et les espaces attenants
- ✓ Mettre en place les tables
- ✓ Accueillir et accompagner les clients en salle
- ✓ Mise en place du buffet du petit déjeuner
- ✓ Approvisionnement du buffet pendant le service
- ✓ Mise en place des tables et plateaux
- ✓ Préparation des boissons (utilisation des machines)
- ✓ Service du petit déjeuner
- ✓ Mise en place des plateaux en fonction des commandes pour le service en chambre



## **LANGUE ÉTRANGÈRE : ANGLAIS**

- ✓ Cours d'anglais spécifiques au métier de serveurs.
- ✓ Remise à niveau (grammaire et vocabulaire)
- ✓ Adaptation aux caractéristiques professionnelles.



## **ASSURER UN SERVICE D'ÉTAGES**

- ✓ Remise en état des chambres à blanc et en recouche
- ✓ Remise en état des sanitaires et parties communes
- ✓ Approvisionnement et organisation d'un chariot
- ✓ Réapprovisionnement des chambres en produits d'accueil et en linge
- ✓ Interprétation des tableaux de service et fiches de travail
- ✓ Suivi des procédures d'ordonnancement des tâches
- ✓ Contrôle de l'état des équipements, du linge et du mobilier
- ✓ Signalement des anomalies ou dégradations constatées dans les chambres
- ✓ Utilisation et stockage des produits d'entretien
- ✓ Contrôle quantitatif et qualitatif de l'état du linge