

# CQP EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES

## PARCOURS INDIVIDUALISÉ

Une formation modulaire pour adapter chaque parcours de formation aux profils des participants



### BLOCS DE COMPÉTENCES LIÉS AU MÉTIER DE D'EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Nettoyer et désinfecter les espaces, les plans de travail avec les produits et les matériels appropriés
- Effectuer un service en salle
- Assurer un service d'étages



### MODULES COMPLÉMENTAIRES

- Le Développement durable
- Les Soft-Skills
- Utiliser un équipement informatique
- Utiliser les services de l'Internet
- Communiquer et échanger sur Internet

### Objectifs



Code RNCP : 37861  
date d'enregistrement 19/07/23



## OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- **Appliquer les techniques des étages** : remise en état des chambres (à blanc ou en recouche), des sanitaires, réapprovisionner en produits d'accueil et en linge, contrôler l'état des équipements et signaler les anomalies
- **Appliquer** les techniques d'entretien les plus courantes, utiliser correctement et stocker les produits d'entretien, contrôler le bon fonctionnement du matériel
- **Contrôler** l'état du linge et préparer son départ à la blanchisserie
- **Assurer** le service des petits déjeuners en salle : mise en place de la salle, accueil de la clientèle, approvisionnement pendant le service, débarrassage des tables et vaisselle
- **Assurer** le service des petits déjeuners en chambre : préparer et vérifier la conformité des plateaux à la commande (contenu, horaire), débarrasser les plateaux.
- **Appliquer** les règles d'accueil, de communication et de comportement : appliquer les règles de savoir vivre, communiquer de façon précise et courtoise, respecter les consignes et tableaux de service
- **Respecter** les consignes d'hygiène et de sécurité

## PRÉREQUIS

Pour chaque statut, des prérequis sont nécessaires :

- **Demandeur d'emploi** : sans condition d'âge (parcours individualisé).
- **Publics concernés** : peu ou pas qualifiés, souhaitant réactualiser leurs compétences professionnelles ou changer de secteur.
- **Conditions** : Avoir validé son projet professionnel d'Employé(e) d'étages
- **Prédispositions** : La formation est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans le secteur de l'hébergement. Le candidat doit être en capacité de lire, comprendre et de s'exprimer correctement en français et en anglais pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle.

## MODALITÉS D'ORGANISATION

### ENTRÉES / SORTIES PERMANENTES

**DURÉE** : de 392 heures à 560 heures en Centre et de 175 heures à 252 heures en Entreprise (en moyenne)

#### RYTHME :

- **En centre** :
  - du Lundi au Vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
- **En entreprise** :
  - Horaires de l'entreprise (35 heures par semaine - repos dominical obligatoire)

**EFFECTIF** : Groupe de 06 personnes

## RÉSULTATS ATTENDUS

### CQP EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES

validé par la **Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de l'Industrie Hôtelière**

## LE SUIVI PERSONNALISÉ

**Un accompagnement individuel** est réalisé par un formateur référent unique tout au long de la formation, pour suivre et réajuster le parcours de formation aux besoins de la personne.

**Un positionnement préalable effectué en amont, ainsi qu'un entretien individuel avec le formateur référent permettent d'analyser le parcours antérieur et les acquis de la personne, d'échanger sur les objectifs de la formation et de proposer un parcours de formation individualisé.**

## LIEUX & CONTACTS :

### TOULOUSE (31) :

- 05 62 14 14 78
- Julie PUYET : juliesoukra@catalyse.fr

### SÉMÉAC (65) :

- 05 62 45 34 93
- Patricia ARTIGUES : patriciaartigues@catalyse.fr

### PAU (64) :

- 05 59 27 55 40
- Christophe DA COSTA : secretariatpau@catalyse.fr

