



## PERFECTIONNEMENT AU MÉTIER DES ÉTAGES



14 heures soit 2 jours



⇒ Employé(e) d'étages

⇒ Perfectionner le personnel aux techniques inhérentes au fonctionnement optimal service des étages.

Objectifs

les  
FORMATEURS

**Mme Catherine MARCHAND** – Formatrice, Gouvernante Générale

**Mme Céline SANCHEZ** – Formatrice en étage et gouvernance



PRÉREQUIS

Personne effectuant des actions de Management

### CATALYSE SAS FORMA

Contact OCCITANIE (65) – M. PUYET Michel - [catalyse@catalyse.fr](mailto:catalyse@catalyse.fr) – 05 62 45 34 93

Contact OCCITANIE (31) – Mme SOUKRA Julie – [juliesoukra@catalyse.fr](mailto:juliesoukra@catalyse.fr) – 05 62 14 14 78

Contact NOUVELLE AQUITAINE (64) – Mme PUYET Catherine – [catherinepuyet@catalyse.fr](mailto:catherinepuyet@catalyse.fr) – 05 59 27 55 40

## Programme

### Remise à niveau des Techniques gestuelles de base

- Chambre à blanc, Chambre en recouche
- Organisation du chariot
- Literie
- Sanitaire
- Organisation du poste de travail
- Les communs

### Organisation du travail

- Le contrôle des chambres,
- La couverture
- Inventaire du stockage du linge
- La planification

### Technologie des Etages

- Les produits d'entretien en intégrant le Développement Durable
- La lingerie
- L'économat

**Etre capable d'acquérir les automatismes pour effectuer sa tache dans les meilleures conditions possibles en respectant certains principes liés à l'ergonomie**

### L'accueil et la qualité de service

1. la fonction de l'accueil
  - L'aspect matériel
  - L'aspect personnel
2. L'accueil du client
  - Rôle et responsabilité pour le confort et l'écoute du client
  - Prise en compte des remarques et critiques
  - Présentation et tenue vestimentaire
  - Les attitudes fondamentales (Regarder, Aider avec discrétion, La réactivité)

### Améliorer les relations inter service

### Hygiène et Sécurité dans les métiers des étages



## MODALITÉS TECHNIQUES, PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

- 1) Les modalités pédagogiques : Exposés, document de synthèse, démonstration, application.
- 2) Le rôle du ou des formateurs (s) : Transmettre ses connaissances aux autres, ses savoirs et ses savoir-faire en méthode applicative et pratique
- 3) Les matériels utilisés : Plateau technique étage
- 4) Les documents remis aux participants : document pédagogique
- 5) Nature des travaux demandés aux participants : de remplir les documents d'évaluation et de synthèse

## MODALITÉS D'ÉVALUATIONS DES CONNAISSANCES

Les modalités d'évaluations des connaissances individuelles pendant la formation et à l'issue de celle-ci : Tests et QCM

### CATALYSE SAS FORMA

Contact OCCITANIE (65) – M. PUYET Michel - [catalyse@catalyse.fr](mailto:catalyse@catalyse.fr) – 05 62 45 34 93

Contact OCCITANIE (31) – Mme SOUKRA Julie – [juliesoukra@catalyse.fr](mailto:juliesoukra@catalyse.fr) – 05 62 14 14 78

Contact NOUVELLE AQUITAINE (64) – Mme PUYET Catherine – [catherinepuyet@catalyse.fr](mailto:catherinepuyet@catalyse.fr) – 05 59 27 55 40

