



PERFECTIONNEMENT DES ETAGES

Objectifs :

- Améliorer le métier de femme de chambre
- Développer les aptitudes du personnel d'étages à s'organiser et à simplifier le travail
- Règles d'utilisation des produits et du matériel
- Instaurer des procédures d'auto contrôle
- Apporter à chacun l'importance de son rôle dans la satisfaction des clients
- Perfectionner les aptitudes du personnel d'étages pour améliorer la qualité de service
- Acquérir les principes de préventions et de protocole pour limiter les risques (mal de dos, COVID 19...)

Programme :

Le programme femme de chambre a été revu et corrigé au vue dû Covid 19 ; à savoir les EPI plus important pour le personnel (employé(e) d'étage), équipement complet obligatoire. Pour le nettoyage, même progression bio nettoyage avec point de contact plus précis et défini, ajouté une désinfection des locaux avec une tournante pour les locations (pour les professionnels), le produit doit agir, méthode de désinfection par diffusion de produit aux normes:

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 à la chambre
 - Produits destinés aux sanitaires
- Organisation du 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
 - Prise en charge de la 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

Protocole COVID 19

- nettoyage et désinfection des locaux,
- Méthode de préparation des intervenants (EPI)
- Indicateurs obligatoires des gestes barrières (signalétique...)
- organisation des flux des clients (distances, protections...)
- constitution des équipes COVID 19 dans un établissement,
- Autocontrôle des protocoles de désinfections,
- PMS de l'établissement COVID 19

Méthode pédagogique :

Visio conférence, formation asynchrone et autoformation

Calendrier :

- ✓ 7 heures – séquences de 3 heures en visio-conférences + formation auto-tutoré de 3 heures + 1 heure d'autoformation
- ✓ Entre le 15/11 et le 23/12/2020

Lieu et participant : Formation à distance – Femme de chambre ou valet de chambre