

Programme

BLOC 1 :

Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

Descriptif :

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 client

BLOC 2 :

Nettoyer et désinfecter les espaces, les plans de travail avec les produits et les matériels appropriés

Descriptif :

Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection

BLOC 3 :

Effectuer un service en salle

Descriptif :

Préparer la salle et les espaces attenants

Mettre en place les tables

Accueillir et accompagner les clients en salle

BLOC 4 :

Assurer un service d'étage

Descriptif :

Nettoyer les chambres

Assurer le service des petits déjeuners

Activité visée

L'employé d'étage H/F exerce son activité au sein d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de villages de vacances, en contact avec les clients et en relation avec différents intervenants ou services (gouvernante, directeur d'établissement, maintenance, réception, lingerie, ...). Il est chargé de 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. Il effectue éventuellement le service du petit déjeuner et contribue à l'entretien du linge. Il contribue, par l'ensemble de ces tâches, à la qualité de l'accueil et du séjour de la clientèle.

«Savoirs-faire associés»

Assurer la sécurité des personnes et des lieux :
Les règles d'hygiène, ergonomie au travail, SST
Bureautique et NTIC
Techniques de recherche d'emploi
Développement Durable
Citoyenneté

Type d'emplois accessibles :

Employé d'étage H/F, Personnel polyvalent d'hôtellerie,
Personnel polyvalent des services hospitaliers, Nettoyage locaux

Compétences

- Appliquer les techniques des étages, 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
- Assurer le service des petits déjeuners en chambre
- Appliquer les règles d'accueil, de communication et de comportement
- - Respecter les consignes d'hygiène et de sécurité.

Validation

CQP Employé d'étage

Mode de financement

Veillez nous consulter pour les modalités de financement

Durée

Entre 6 mois et un an selon la phase de positionnement

Lieu de formation

SEMEAC- TOULOUSE- PAU

95% de stagiaires satisfaits



www.catalyse.fr



CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION