

E3

ENCADRER DES FEMMES / VALETS DE CHAMBRE

Maitriser les connaissances et aptitudes permettant de :

- Gérer une équipe d'employés d'étage efficacement,
- Garantir la propreté et le confort des chambres et des espaces communs,
- Assurer la satisfaction client,
- Appliquer des normes d'hygiène, de sécurité et de qualité.

14 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Majordomes et gouvernantes, et tout autre personne ayant pour mission d'encadrer des femmes/valets de chambre.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis,

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation
+ mises en situation / cas pratique

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation par le formateur lors des mises en situation

Tarifs :

Inter : **420 € HT /personnes**

Intra : **2 100 € HT /session**



POINTS ABORDÉS	COMPÉTENCES, CONNAISSANCES ET APTITUDES VISÉES
Introduction au métier de gouvernante	Le rôle et les responsabilités d'une gouvernante La hiérarchie dans un hôtel Les attitudes de service La journée type
La gestion des équipes	Le recrutement et l'intégration des agents La répartition des tâches et les plannings L'encadrement, la motivation et l'évaluation du personnel La gestion des conflits et la communication bienveillante
Les normes de propreté et d'hygiène	Les méthodes de nettoyage L'utilisation des produits d'entretien Les fréquences et procédures de contrôle L'hygiène personnelle et la tenue professionnelle
Les techniques de service et de préparation des chambres	Les lits à blanc / à recouche La présentation et rangement des chambres Les contrôles qualité La présentation des produits d'accueil
L'excellence du service	La gestion des demandes spécifiques La réactivité face aux réclamations
La gestion des stocks et des fournitures	Les inventaires (Linge, produits d'accueil, matériel, etc.) Les commandes et suivi des consommables Les écogestes
La prévention des risques professionnels	Les normes de sécurité incendie Les gestes et postures pour éviter les TMS Les produits dangereux



MOYENS ET MÉTHODES DÉPLOYÉS

Cette formation est **animée par un professionnel du nettoyage** occupant des fonctions de recrutement et d'encadrement en entreprise de propreté et ayant une expérience significative dans le secteur de l'hôtellerie.

Le formateur s'appuie ainsi sur une grande **expérience de terrain** pour proposer **des méthodes éprouvées et adaptées** aux besoins spécifiques des agents d'entretien.

La formation est constituée d'une alternance de séquences de **transmissions de connaissances théoriques** et de séquences de **misés en situation** professionnelle :

- **Séquences théoriques** : Elles se déroulent en salle de formation, avec les moyens de projection fournis par ALTERAMA FORMATION (Ordinateur, projecteur, écran, etc.). Des livrets pédagogiques sont remis à chaque stagiaires.
- **Séquences pratiques** : Elles occupent une large place dans nos formations. Elles se déroulent en conditions réelles, dans des locaux d'activité correspondant au thème de la formation. L'ensemble du matériel nécessaires est fourni par ALTERAMA FORMATION : Chariots de ménage complets, EPI, machines, etc.

MODALITÉS D'ÉVALUATION, CERTIFICATIONS ET DÉBOUCHÉS

Des **feuilles de présence** par demi-journée de formation permettent de justifier de la réalisation de la formation.

Une **procédure d'évaluation** permet de déterminer si les stagiaires ont acquis les connaissances et les gestes professionnels objet de l'action de formation :

- Des **Questionnaires à Choix Multiple** sont complétés par les participants à l'issu de chaque module, permettant de mesurer leur maîtrise des connaissances théoriques.
- A l'issue des **misés en situation** professionnelle ou des **cas pratiques**, le formateur évalue la maîtrise des gestes professionnels des participants au travers de **grilles d'évaluation**.

A l'issue de la formation les stagiaires reçoivent une **attestation de réalisation** de l'action de formation dont ils pourront se prévaloir.



MODALITÉS D'INSCRIPTION ET D'ADAPTATIONS PÉDAGOGIQUES

Un **bulletin d'inscription** complété doit être transmis au responsable de formation. L'inscription à la formation n'est effective qu'à compter de la signature de la **convention de formation**.

Selon le profil des participants, des **adaptations** pourront porter sur la date d'entrée en formation, la durée, l'ordre et l'importance des thèmes développés, etc. Nos formations peuvent aussi s'adapter aux personnes ayant des **difficultés spécifiques** de compréhension du français ou porteuses d'un **handicap**.

Dès la finalisation de l'inscription, ALTERAMA FORMATION fait parvenir des **convocations** comprenant les informations pratiques ainsi qu'une description de la formation à l'ensemble des bénéficiaires.

La tenue des sessions inter-entreprise est conditionnée à la participation d'au moins 5 stagiaires. L'annulation d'une session pourra intervenir jusqu'à 10 jours avant la date de démarrage prévue et donnera systématiquement lieu à une proposition de report.

QUI SOMMES-NOUS ?

ALTERAMA FORMATION est un organisme **certifié QUALIOP** créé dans l'objectif de **valoriser les métiers de la propreté** en permettant aux agents d'entretien d'acquérir et de développer de véritables **savoir-être, techniques et méthodes professionnelles**.

Nos formations sont **conçues et animées par des encadrants** en entreprise de propreté. Elles sont parfaitement **adaptées à la réalité du métier** et aux besoins de vos agents. Elles sont ainsi au service la **qualité des prestations**, de **l'épanouissement et la fidélisation des agents d'entretien** et du **bien-être des usagers** des sites sur lesquels ils interviennent.

Notre vocation est également d'œuvrer en faveur du **retour et du maintien dans l'emploi des publics fragiles**. Nos formations ont ainsi été conçues afin d'être accessibles **aux publics rencontrant des difficultés spécifiques** (Handicap, chômage de longue durée, difficultés de lecture/écriture, etc.).

ALTERAMA FORMATION bénéficie de la certification QUALIOP*. Nos formations sont ainsi éligibles aux financements publics et paritaires. Elles peuvent notamment faire l'objet d'une demande de prise en charge auprès de votre Opérateur de Compétences.

* La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : Actions de formation (Le certificat peut être transmis sur demande)



Louis BIZALION

Responsable de formation



06 15 92 03 80



lbizalion@alterama.fr

Parc des Rouges Barres - 6 rue Marcel Dassault Bât. 3
59700 MARCQ EN BAROEUL

ALTERAMA FORMATION - SARL au capital de 8 000 € - n°889 298 055 RCS Lille Métropole – NDA n°32 59 10343 59. Cet enregistrement ne vaut pas agrément par l'État