



## FEMME DE CHAMBRE – OPTIMISER SON ORGANISATION DE TRAVAIL

### Objectifs

- Maîtriser les connaissances techniques inhérentes au service des étages
- Faire et auto contrôler une chambre dans le respect des règles d'hygiène.

### Public

Femme de chambre.

### Intervenant

Martine LAGREE  
Formatrice en techniques hôtelières

### Méthodes de travail

Méthode active et participative  
Apports techniques, études de cas concrets, analyse des situations rencontrées par les participants dans leur cadre de travail.  
Quiz

### Durée / Dates

2 jours à La Roche sur Yon (14 heures)  
Les 19 et 26 mars 2012.  
Ou les 26 novembre et 03 décembre 2012

### Droits d'inscription

420 €, exonérés de TVA, par participant

## PROGRAMME DETAILLE

### Jour 1 : organisation du travail

- Mettre en place la chambre, salle de bains, lingerie et produits d'accueil
- Aménager la chambre en fonction de la durée du séjour
- Préparer la chambre selon les instructions de la Gouvernante
- Compléter les fiches techniques
- Adapter son travail en fonction de l'activité de l'hôtel
- Assurer le suivi inter services

### Jour 2 : techniques professionnelles de l'entretien des chambres et salles de bains

- Chambre et salle de bains
- Remise en ordre du lit, du mobilier et des objets divers
- Renouvellement du linge de toilette et réassortiment des produits d'accueil
- Nettoyage : moquette/tapis, sols, vitres, glaces, appliques, objets divers
- Les affaires personnelles du client
- Connaître l'utilisation des produits d'entretien et du matériel
- Utilisation des produits en fonction de la nature des matériaux
- Utiliser l'aspirateur
- Utiliser les chiffons appropriés
- Relation avec la clientèle
- Présentation, comportement et hygiène
- Accueillir, sourire et prendre compte les attentes des clients
- S'adapter aux clients : VIP, habitués, tardifs, difficiles, séminaires, groupes.