RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

GRETA ESSONNE ACADÉMIE DE VERSAILLES

Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ D'ÉTAGE EN HÔTELLERIE

GRETA de l'Essonne (91)

Lycée Robert Doisneau - Corbeil-Essonnes - Hôtel le Campanile - Corbeil-Essonnes

OBJECTIFS

L'agent d'hôtellerie/employé(-e) d'étage exerce dans les hôtels et autres établissements d'hébergement, généralement sous la responsabilité d'un responsable (une gouvernante s'il y en a une). Il/elle effectue, seul(-e) ou à deux, les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres, salles de bains et parties communes d'établissements d'hébergement hôtelier ou touristique (hôtels, bateaux de croisière, ...).
Il/elle peut participer au service des petits-déjeuners en salle ou en chambre, et contribuer au nettoyage et à l'entretien du linge.

A l'issue de l'action, le/la participant.e sera capable de :
- Organiser et coordonner son propre travail dans un continuum de service
- Maîtriser des techniques "coeur de métier"
- Communiquer efficacement avec la clientèle : relation fonctionnelle en français et en anglais
- Respecter des procédures et des règles d'hygiène et de sécurité.

CONTENU

Accueil, présentation des objectifs de formation, sensibilisation au développement durable.

CCP 1
- Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client
- Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service client
- Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage
- Contribuer au suivi et à la fidélisation du client.

CCP 2
- Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service de petit-déjeuner
- Entretenir les lieux publics, lieux spécifiques et les locaux de service
- Contribuer au service du petit-déjeuner
- Collaborer à la fin du service du petit déjeuner.

Préparation au dossier professionnel

- Module 3- Relations, communication avec la clientèle :

Définition, techniques et organisation de l'accueil. Règles de base en communication- verbales et non-verbales.
Savoir être et posture professionnelle, Présentation de soi et hygiène personnelle Ecoute et service, principe de discrétion Approche interculturelle.
Prévention et gestion des conflits Communication de base en langue anglaise.

Module 4 - Techniques de sécurité, gestes et postures professionnels :

Gestes et postures : prévention des risques d'accidents, manutention des équipements et matériel, application des procédures et aux types de configuration des espaces.
Sécurité incendie : prévention, alerte, actions Hygiène et sécurité : service de restauration à l'étage et du petit déjeuner - gestion, de l'utilisation et de l'entretien du linge- Sauveteur Secouriste du Travail.

Certification

PUBLICS

Demandeur d'emploi
Compte Personnel de Formation
Salarié

DURÉE

De 430 h, dont 70 h en entreprise

DATES

Date de début : 06 novembre 2023
Date de fin : 02 février 2024

PRÉ-REQUIS

Sur positionnement
Savoir lire et écrire en français, maîtriser les opérations de base en mathématiques. Discrétion, courtoisie.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 3 (ex V)

VALIDATION

Titre
Titre professionnel employé d'étage en hôtellerie

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours du jour
Face à face
Formation de groupe

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Conditions générales de vente consultables ici

"En cas de force majeure, le GRETA pourrait être amené à réaliser la formation à distance, sur les modules permettant d'être réalisés selon cette modalité"

COÛT

Tarif tout public d'un parcours type : 15€ / heure. Sous réserve de 10 participants.
Demandeurs d'emploi ou individuels : nous consulter

FINANCEMENT

Auto-financement
CPF
Entreprise et OPCO
Pôle Emploi
Plan de développement des compétences

DOMAINES PROFESSIONNELS

Hôtellerie, restauration, tourisme

CONTACT

Greta de l'Essonne
01 64 90 91 91
candidatures@greta-essonne.fr

RÉFÉRENT HANDICAP

Catherine BENSOUSSAN
greta.essonne@ac-versailles.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap
Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

Fiche mise à jour le
30 mai 2023