



**Pour optimiser les compétences**

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Préparer la reprise et mettre en place de nouvelles procédures d'hygiène et de prévention des risques/Covid 19

### Présentiel ou distanciel

**Durée : 2 jours.** Secteurs concernés : tourisme, hébergement, campings, résidences de vacances...**Public :** Managers, Gouvernant-es, Femmes/valets de chambre, Agents d'entretien des locaux...

**Prérequis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** une attestation individuelle de formation sera délivrée

### OBJECTIFS

Acquérir les connaissances requises à la mise en œuvre d'un protocole de bio-nettoyage afin d'entretenir des chambres d'hôtel et parties communes en tenant compte des contraintes liées au Covid19. Apprendre à organiser de nouvelles modalités de travail intégrant les mesures de protection sanitaire (ajustement des attributions de chambres, répartition des tâches, circulation, préparation du matériel...).

### PROGRAMME

#### Identifier les informations à communiquer :

Pour les salariés : nouvelles modalités de travail

Pour le client : mesures à respecter (affichage dans les chambres), nouvelles procédures mises en place

#### Savoir préparer le plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement ou des étages

Les pauses en temps décalé, les lieux et parties prioritaires

La tenue professionnelle

#### Savoir préparer le chariot de ménage

Utilisation des produits et approvisionnement en consommables

- Les produits détergents désinfectants selon la norme NE14476
- Les solutions hydro-alcooliques, les produits détartrants

#### Apprendre à utiliser le matériel adapté

- Le matériel de dépoussiérage, d'essuyage
- Le matériel de balayage, lavage
- Le matériel d'aspiration et les contraintes liées au Covid19

#### Savoir réaliser les techniques de nettoyage en respectant les règles d'hygiène et de sécurité

Les chambres : Les différentes opérations et la chronologie des tâches

Les chambres en recouche et à blanc

L'essuyage humide et la désinfection du mobilier et des points de contact ; Approvisionnement en produit d'accueil et d'hygiène

#### Savoir réaliser les opérations de contrôle et d'autocontrôle des prestations

Les attitudes de service : L'importance de l'hygiène personnelle, L'écoute et le comportement professionnel en contexte sanitaire





**Pour optimiser les compétences**

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Hôtellerie : les attitudes de service comme image de marque de l'établissement

**Durée : 1 jour** **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

### OBJECTIFS

Appréhender son rôle dans la qualité du service attendu par le client pendant le déroulement de sa prestation d'entretien.

Représenter l'établissement au quotidien vis-à-vis du client et de ses collègues

Répondre aux exigences dites et non dites du client.

### PROGRAMME

#### L'établissement d'accueil :

- Ses engagements vis-à-vis du client.
- Son image de marque.
- Les attentes du ou des clients.

#### Le service entretien :

- Son rôle, ses missions.
- L'importance du relationnel.
- Comment répondre aux attentes du client.
- Les différents types de clients.
- Qu'est-ce qu'un service de qualité ?

#### Les attitudes de service :

- Les qualités requises : discrétion, amabilité, efficacité.
- La présentation : langage, image de soi, tenue de travail et hygiène personnelle.
- Le déroulement des opérations en présence des usagers : l'utilisation et le rangement de son matériel, la sécurisation du site (couloirs, chambres...) et l'information aux clients
- Respect des consignes, du planning des opérations de nettoyage, des horaires.
- La qualité de la prestation : préparation et propreté du matériel, bonne exécution, auto-contrôle.

#### Comment développer une bonne relation ?

- Les bases de la communication.
- La communication verbale et non verbale : informer, communiquer avec son responsable, ses collègues, le client. Anticiper les réclamations.





**Pour optimiser les compétences**  
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Protocoles d'entretien pour Femme de chambre et Valet de chambre

**Durée : 2 jours** **Prérequis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements pratiques et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** une attestation individuelle de formation sera délivrée

### OBJECTIFS

- Comprendre les différentes tâches du métier de femme de chambre
- Savoir mettre en œuvre les techniques professionnelles adaptées
- Assurer et vérifier la mise en place d'une chambre

### PROGRAMME

#### Connaître les rôles et missions des postes :

- Le directeur, directrice - Le/la chef réceptionniste
- Le concierge - Le/la responsable d'équipe
- La femme de chambre le valet de chambre - Le/la responsable Linge

#### Comportement et tenue

- Vocabulaire hôtelier
- Hygiène et sécurité

#### L'hygiène, le matériel et les produits d'entretien

- Les principes de travail et de nettoyage
- Les produits d'entretien
- Organisation du travail : le chariot d'hôtellerie

#### Les procédures de nettoyage

- Les procédures de nettoyage des sanitaires
- Les procédures de travail de la chambre
- Les produits d'accueil

#### La gestion des lits :

- Le lit à blanc
- Techniques relatives au dressage d'un lit
- Le service de la couverture classique et variantes

#### La notion de satisfaction des clients

- Check-list de contrôle
- Le questionnaire de satisfaction
- Attitudes et rôle de la femme de chambre dans le cadre de la satisfaction client





**Pour optimiser les compétences**

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Gouvernant-e d'hôtel

**Durée : 2 jours** **Prérequis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements pratiques et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** une attestation individuelle de formation sera délivrée

### OBJECTIFS

- Optimiser son organisation et fluidifier les procédures
- Maîtriser les techniques de nettoyage et de contrôle qualité
- Anticiper les mouvements et les demandes clients
- Encadrer et accompagner le personnel de son service

### PROGRAMME

#### Les missions et rôles de la gouvernante dans l'hôtellerie :

- Les règles de sécurité avec les clients internes et externes
- La relation avec la réception et les autres services
- Les réclamations clients

#### La prise de fonction de la gouvernante

- Organisation de la journée
- L'organisation des plannings de son équipe
- Check list ouverture individuel et collectif
- La vérification des chariots d'étages

#### Les différentes procédures de contrôle et d'inspection :

- "La marche en avant "                      La gestion des sanitaires
- Le nettoyage des chambres              La gestion du linge propre et sale
- Les espaces communs

#### La gestion des stocks :

- Les commandes de linge, de produits et de matériel
- Savoir mettre en concurrence ses fournisseurs

#### La fin du service :

- Check liste fermeture
- Clôture et débriefing de la journée

#### Le management des équipes

- Le rôle auprès de son équipe et de sa hiérarchie
- Les règles de sécurité avec les clients internes et externes
- La relation avec la réception et les autres services
- Le rôle de la gouvernante dans la relation client et l'image de l'établissement





**Pour optimiser les compétences**

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Ergonomie des postures de travail en hôtellerie

**Durée : 1 jour** **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements pratiques et mises en situation **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

### **OBJECTIFS :**

Réduire et prévenir les accidents ou lésions dus aux manutentions manuelles

Acquérir les bases de l'anatomie pour mieux comprendre les problèmes de santé liés aux gestes et postures

Déterminer la meilleure façon d'effectuer une manutention manuelle sans prendre de risques

### **PROGRAMME**

#### **Notions d'anatomie**

- Le squelette (les membres supérieurs, inférieurs et le tronc)
- La musculature
- La colonne vertébrale (les vertèbres, les articulations, le disque vertébral)

#### **Prévention des accidents par l'éducation gestuelle**

- Les bons gestes et les bonnes postures selon les activités à pratiquer
- Les positions au poste

#### **Applications pratiques :**

- Etude d'un poste de travail
- Exercices sur les principes de sécurité et d'économie d'effort pour amener le salarié à éviter les gestes ou postures répétitifs par **l'argumentation sur la nécessité d'un changement de méthode de travail**





**Pour optimiser les compétences**

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Cohésion d'équipe

**Durée :** 2 jours **Prérequis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements pratiques et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** une attestation individuelle de formation sera délivrée

### OBJECTIFS

Acquérir les outils visant à passer d'une logique de fonctionnement individuel à une logique d'esprit d'équipe.

Adapter et faire évoluer son mode de management pour faire naître ou accroître un fonctionnement d'équipe harmonieux.

### PROGRAMME

#### La communication pour apaiser les tensions

- Définition du conflit
- Les facteurs déclencheurs de réactions agressives
- Se connaître pour comprendre les comportements des personnes
- Les jeux dans la relation
- Les techniques de communication

#### Le management d'une équipe

- Les styles de management : à adapter aux individualités
- Les fonctions du manager : fédérer autour de valeurs communes, repérer les potentiels individuels
- La posture du manager : asseoir sa propre légitimité

#### L'équipe

- Les fondements d'une équipe
- Les comportements d'ouverture et le développement du sentiment de confiance
- La 'météo de l'équipe'

#### La synergie d'équipe

- Faire émerger l'intelligence collective
- Développer la synergie : compatibilité et liens dans l'équipe.
- Trouver et mettre en œuvre les liens de complémentarité pour développer la coopération

#### L'organisation du travail

- Les réunions La gestion du temps





**Pour optimiser les compétences**

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Contrôle de la qualité de la prestation

**Durée : 1 jour** **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements pratiques et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

### OBJECTIFS

Donner aux encadrants les connaissances nécessaires pour effectuer le contrôle technique, qualité et sécurité du site dont ils sont responsables.

Savoir former et sensibiliser leur équipe pour réaliser un autocontrôle dans les mêmes domaines

### PROGRAMME

Contrôle des documents de suivi du site :

- Cahier de liaison
- Cahier de transmission.
- Fiche de poste
- Fiche de suivi du matériel (si existant)

Contrôle et autocontrôle avant le démarrage des prestations

- L'hygiène et la présentation.
- Matériel : bon état du matériel, équipement adapté au poste de travail
- Produit : utilisation des produits référencés dans des bouteilles étiquetées, bon dosage des produits, bon stockage des produits

Contrôle et autocontrôle pendant la réalisation des prestations

- Connaissance et respect de la fiche de poste.
- Connaissance et application des protocoles de nettoyage.
- Utilisation du matériel et des produits.
- Organisation du travail.
- Respect des règles de sécurité.
- Adaptation des bons gestes et des bonnes postures.
- Comportement professionnel.

Contrôle et autocontrôle de la qualité du travail après l'exécution des prestations

- Fiche du contrôle qualité.
- Fiche d'évaluation contradictoire.
- Traitement de réclamation client et cas de non-conformité .
- Fiche d'amélioration, actions correctives.





**Pour optimiser les compétences**

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Restauration : les bonnes pratiques d'hygiène

**Durée : 1 jour** **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, exercices pratiques, mises en situation **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

### Objectifs

Appréhender et comprendre les risques professionnels liés aux manquements en hygiène dans le milieu de la restauration.

Acquérir la méthodologie et les outils des Bonnes Pratiques d'Hygiène

### PROGRAMME

#### Comprendre les enjeux réglementaires

- Les obligations du règlement européen (CE 852-2004)
- La norme ISO 22000 propre à l'hygiène des denrées alimentaires
- La méthode HACCP et le plan de maîtrise sanitaire

#### Intégrer la notion de risque alimentaire

- Les causes et les dangers d'infection des denrées alimentaires
- Les TIAC : les Toxi-infections alimentaires collectives
- Les risques microbiologiques et le développement microbien des aliments
- Les procédures de congélation et de décongélation
- Le plan de lutte contre les nuisibles

#### Le guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH)

- Identifier les règles d'hygiène en restauration
  - Hygiène corporelle et tenue vestimentaire
  - Plan de nettoyage et de désinfection (matériels et locaux)
  - La maintenance de son espace de travail
- Le principe de la marche en avant : le circuit propre/sale
- L'approvisionnement en eau
- La gestion des denrées alimentaires et des déchets
- La gestion des stocks et moyens de conservation
  - L'agencement et l'organisation
  - Le contrôle des températures et la traçabilité





**Pour optimiser les compétences**

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Management des saisonniers, intérimaires, multi employeurs, les clés de la motivation

**DUREE : 2 jours** **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Méthode active : recours à l'expérience concrète, observation, debriefing, conceptualisation, expérimentation, mise en situation, jeux de rôle, serious game. Etude de cas, mise en perspective **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

### OBJECTIFS

Etablir une relation de confiance et susciter le désir de progresser (motivation).  
Définir des objectifs et savoir évaluer la progression.

### PROGRAMME

- **Motivation et travail saisonnier : l'équation impossible ?**
- Comprendre les spécificités et les attentes d'un travailleur saisonnier/attentes de l'entreprise. Déceler ses zones d'inconfort. Identifier ses points de motivation
  
- **Recruter un salarié pour une saison/un remplacement**
- Savoir définir son besoin en compétences
- Evaluer rapidement le profil proposé
  
- **Intégrer la personne dans l'équipe et dans sa mission**
- Inspirer rapidement confiance
- Investir le minimum de temps nécessaire à une intégration réussie
- Mobiliser l'équipe pour la formation, le tutorat de la personne
  
- **Suivre le travail réalisé sans se laisser déborder**
- Adopter un management adapté et mobilisateur
- Gérer les conflits éventuels entre permanents et saisonniers
- Déterminer précisément le cadre de travail et les attentes
- Préparer la saison suivante





**Pour optimiser les compétences**

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Management intergénérationnel

**Durée : 2 jours** **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Méthode active : recours à l'expérience concrète, observation, debriefing, conceptualisation, expérimentation, mise en situation, jeux de rôle, serious game. Etude de cas, mise en perspective **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

### OBJECTIFS

Identifier les caractéristiques des différentes générations présentes dans son équipe.

Développer la collaboration et les synergies intergénérationnelles.

Adapter son management aux générations présentes dans son équipe.

### PROGRAMME

- Définir le management Intergénérationnel :  
Découvrir les générations en entreprises : leur histoire, les événements partagés, leur empreinte sociétale, leurs valeurs  
Identifier le rapport au travail de chaque génération, à la hiérarchie et à l'entreprise
- Déterminer la part de l'influence des rapports intergénérationnels d'une équipe dans une situation de prise de décision.
- Identifier les leviers et les opportunités liés à la mixité intergénérationnelle.
- Identifier les implications de la révolution culturelle et numérique sur l'organisation, la hiérarchie et le management.
- Adopter la posture du management collaboratif.
- Mise en œuvre des outils pour manager au quotidien les équipes intergénérationnelles.