

8. Le Service de Chambre

[rev_slider_vc alias= »diapo-2"]

- Comprendre les différentes tâches du métier de femme de chambre
- Appliquer les règles de l'hygiène et les techniques de nettoyage d'une chambre ou d'un appartement
- Assurer et vérifier la mise en place d'une chambre
- Appréhender la notion de service et de satisfaction auprès des clients

Les caractéristiques de la fonction de femme de chambre

- Le cadre réglementaire en matière d'hygiène
- Le métier de femme de chambre : rôle, missions et fonction
- Les règles d'hygiène et le respect de la marche en avant
- Rappel sur la tenue professionnelle
- Le contrôle et l'inspection de la chambre

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

- Les principes de travail et de nettoyage
- Les produits d'entretien
- Protocole d'utilisation des produits d'entretien
 - Produits destinés à la chambre
 - Produits destinés aux sanitaires
- Organisation du travail : le chariot de ménage

Les procédures de travail au quotidien

- Fiche de procédure type d'une chambre
 - chambre client à blanc ou en recouche
- La prise en charge d'une chambre

- Prise en charge de la chambre : l'arrivée
 - Mise en place du poste de travail
 - Organisation du matériel et des équipements
 - Attitude à respecter vis-à-vis de la clientèle
- Le désencombrement

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