



SERVICE QUALITÉ

Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en bonnes pratiques d'hygiène (HACCP)

PRÉREQUIS

- Aucun

OBJECTIFS

- Valoriser l'image de marque de votre établissement
- Établir des conditions d'hygiène, de sécurité et de confort adaptées à la structure ;
- Répondre avec efficacité aux nouvelles attentes des clients

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Gérants et personnels des hôtels, des pensions de famille

LES BASES D'UN SERVICE DE QUALITÉ

 1 jour (7 heures)

PROGRAMME

DANS LES CHAMBRES ET BUNGALOWS

LE PRODUIT CHAMBRE

- Les attentes de la clientèle locale et étrangère
- Descriptif du produit idéal

METTRE EN ŒUVRE LES FACTEURS GARANTISSANT L'EFFICACITÉ DU NETTOYAGE

- Les protocoles de nettoyage
- Le nettoyage d'une chambre à blanc ou en recouche
- Le service de la couverture
- Marche en avant : les méthodes systématiques de nettoyage

MAÎTRISER LES RÈGLES DE NETTOYAGE ET DE DÉSINFECTION

- Descriptifs des produits d'entretien : les détartrants - Les détergents - Les récurrents - Les bactéricides
- Descriptifs du petit matériel d'entretien : les textiles - Les éponges de nettoyage
- Les techniques de nettoyage : les surfaces, le balayage, l'aspiration... - Les EPI

ÊTRE CAPABLE DE CONTRÔLER SON TRAVAIL DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE DE GESTION QUALITÉ

- Les facteurs de qualité et de satisfaction, les règles à appliquer
- Les contrôles : La vue – L'ouïe – L'odorat – Le toucher
- La fiche d'évaluation et feuille d'autocontrôle
- Les besoins de maintenance (les interventions d'urgence, d'entretien et de rénovation)