

LA DEMARCHE QUALITE

OBJECTIFS :

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

PUBLIC VISÉ :

- Gérants et personnels des hôtels et des pensions de famille, acteurs de l'industrie touristique tous secteurs

PRÉREQUIS :

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Des exercices en sous-groupes
- Des grilles d'évaluation
- Des mises en situation sur site
- Vidéo projection

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


Mesure de satisfaction des stagiaires

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par un consultant et formateur senior expert de l'environnement touristique

 ➤ Intra entreprise : nous consulter

PROGRAMME (suite)

 14h00



Présentiel
2 jours

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'EFFICACITE 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

MAITRISER LES REGLES DE NETTOYAGE ET DE DESINFECTION

- 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)

ETRE CAPABLE DE CONTROLER SON TRAVAIL DANS LE CADRE D'UNE DEMARCHE DE GESTION QUALITE

- 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)