

Ouverture de la formation

Réentraînement au métier «Employé d'étage»

Public et prérequis	Public DELD ou permettant, disposant d'une expérience professionnelle dans le métier <i>Employé(e) d'étage</i>
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Se réappropriier les gestes et postures du métier Employé(e) d'étage - Travailler sur la revalorisation de soi et les savoir-être - Se préparer à la reprise d'activité dans le contexte de la COVID-19 - Renforcer les compétences clés liées au métier Employé(e) d'étage
Durée de la formation	35 heures
Nombre de places	16
Rythme journalier	7 heures

PROGRAMME DE FORMATION :

MODULE 1	COHESION DE GROUPE/ CONFIANCE EN SOI : <ul style="list-style-type: none"> - Poser les bases de la confiance et de la coopération - S'affirmer et développer sa confiance personnelle
MODULE 2	PRATIQUE PROFESSIONNELLE : <ul style="list-style-type: none"> - Entretenir les chambres et les lieux dédiés aux clients - Contribuer à l'amélioration du service client
MODULE 3	ANALYSE DE LA PRATIQUE ET REMEDIATION : <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les bonnes techniques et attitudes métier - Réactiver ou compléter ses connaissances métier
MODULE 4	COMMUNICATION : <ul style="list-style-type: none"> - Assurer une communication professionnelle au service d'une clientèle - Traiter une réclamation en adaptant une communication apaisée
MODULE 5	REGLEMENTATION GESTES ET POSTURES / SECURITE : <ul style="list-style-type: none"> - Se préparer à la reprise d'activité dans le contexte de la COVID-19 - Réactiver ses connaissances en termes de législation relative à la sécurité d'un établissement recevant du public