



Public :

Adulte,
salarié et demandeur d'emploi

Pré requis :

CléA est un plus

Savoir lire, écrire, compter en langue française

Nombre de participants :

14

Organisation pédagogique :

groupe constitué – entrées possibles par module

Méthodes pédagogiques :
alternance de mises en situation et d'apports théoriques

Moyens pédagogiques :

restaurant pédagogique, hôtel d'application, salles de formation, centre de ressources

Modalités de suivi,

d'accompagnement et

d'appréciation de la progression :

réunions pédagogiques - grille de progression pédagogique – entretiens individuels

Modalités d'évaluation des acquis et/ ou de la certification :

évaluations en cours de formation et durant les stages,

session d'examen devant un jury de professionnels habilités

Validation visée :

CQP employé d'étage

Profil des intervenants :

formateurs professionnels de l'hôtellerie restauration habilités par la branche

Durée : 410 h en centre et 175 h de stage

Dates : une session prévisionnelle par semestre, prise en compte des candidatures toute l'année

Lieu : GRETA Amiens, annexe

hôtelière, 25 bd de Guyencourt

Tarif : 13 euros l'heure de formation

CQP Employé.e d'étage

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail
- Assurer un service d'étage

Visualisez le métier en cliquant sur ce [lien](#).

PROGRAMME

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
 - ➔ Etablir un contact efficace et adapté au client
 - ➔ Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
 - ➔ Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client
- Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail
 - ➔ Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection
- Assurer un service d'étage
 - ➔ Nettoyer les chambres
 - ➔ Assurer le service des petits déjeuners
- SST
- Remise à niveau communications orale et écrite professionnelle
- Initiation à l'anglais professionnel