

## Métiers de l'hôtellerie : CQP Employé-e d'étages

## Financement



Formation professionnelle continue  
Programme régional de formation  
(PRF AS)

N° de marché : 2020P181S04913

## Organisme responsable et contact

INFA AQUITAINE - BORDEAUX  
Sylvie LUMMAU  
06.73.98.13.56  
slummau@infa-formation.com

## Accès à la formation

## Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

## Sélection :

Information collective  
Inscription directe ou par un conseiller  
en insertion professionnelle

## Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

## Conditions d'accès :

Les pré-requis obligatoires liés à la certification seront précisés et détaillés dans la réponse de l'organisme de formation.

## Prérequis pédagogiques :

Projet professionnel validé Savoirs de base :  
mathématique (4 opérations) et français (écrit oral)  
Comprendre des consignes écrites et orales

## Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

La présente consultation cible des actions devant répondre à un besoin de qualification et/ou de compétences des entreprises et des publics visant à faciliter l'insertion professionnelle et le retour à l'emploi durable.

## Contenu et modalités d'organisation

Accueil positionnement - Identifier de manière précise les besoins de la personne. Déterminer les durées centre et entreprise. Définir les objectifs pédagogiques Etablir le parcours individuel du stagiaire Fiche de poste - présentation du territoire et du marché - enquête métier - 14 h ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ECHANGE EN VUE DE REALISER UNE PRESTATION - COMMUNICATION PROFESSIONNELLE LA CLIENTÈLE Typologie de la clientèle Relationnel avec la clientèle et notamment anglophone Respect de l'espace et de l'intimité Les habitudes la confidentialité, la courtoisie. Réponse aux besoins Le confort et le bien être Les réclamations Gestion des conflits LES RELATIONS AVEC L'ÉQUIPE ET LA HIÉRARCHIE Respect des consignes, communication vers les équipiers et/ou autres services, information vers la hiérarchie Organisation du travail en équipe Utiliser, renseigner, transmettre les informations et documents professionnels - 56 h NETTOYER ET DESINFECTER LES ESPACES ET LES PLANS DE TRAVAIL - La tenue professionnelle adaptée Le matériel d'entretien et son utilisation Les principes de la méthode HACCP : Procédure / Réglementation en HCR / 5M (diagramme d'Ishikawa) / Les racines de l'HACCP / Les actions à mettre en oeuvre / les TIAC (Toxi Infection Alimentaires Collectives) ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES: Contrôles et approvisionnement, Tenue des inventaires (linge, produits...) Entretien des appareils, installations, Exécuter les tâches avec rapidité, rigueur, Identifier les travaux à exécuter, transmettre les informations, Identifier les anomalies et transmettre les informations cf procédures - 84 h ASSURER UN SERVICE D'ETAGE - Techniques des étages: protocoles, connaissances matériels, produits, procédures et techniques entretien chambres, sanitaires, annexes, prépa et utilisation matériels, pds, orga du travail et gestion du tps, faire 1 chambre .... pds d'accueil, technique pour faire le lit, ... Hygiène, nettoyage, désinfection, utilisation matériels adaptés, tenue à jr des plannings nettoyage, agencement chbre Entretien du linge : techniques entretien, change, textiles, réception, distribution, stockage, triage, matériel lingerie, entretien, pds entretien.

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

## Validation(s) Visée(s)

CQP employé d'étage - Sans niveau spécifique

## Et après ?

## Suite de parcours

Néant.

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00223996	du 25/04/2022 au 26/09/2022	Anglet (64)	INFA PAU - ANTENNE CFA		Non éligible	
00231364	du 03/10/2022 au 06/01/2023	Anglet (64)	INFA PAU - ANTENNE CFA		Non éligible	