

## Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

# TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ D'ÉTAGE EN HÔTELLERIE

GRETA de l'Essonne (91)

Lycée Robert Doisneau - Corbeil-Essonnes - Hôtel le Campanile - Corbeil-Essonnes

### OBJECTIFS

L'agent d'hôtellerie/employé(-e) d'étage exerce dans les hôtels et autres établissements d'hébergement, généralement sous la responsabilité d'un responsable (une gouvernante s'il y en a une). Il/elle effectue, seul(-e) ou à deux, les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres, salles de bains et parties communes d'établissements d'hébergement hôtelier ou touristique (hôtels, bateaux de croisière, ...).

Il/elle peut participer au service des petits-déjeuners en salle ou en chambre, et contribuer au nettoyage et à l'entretien du linge.

A l'issue de l'action, le/la participant.e sera capable de :

- Organiser et coordonner son propre travail dans un continuum de service
- Maîtriser des techniques "cœur de métier"
- Communiquer efficacement avec la clientèle : relation fonctionnelle en français et en anglais
- Respecter des procédures et des règles d'hygiène et de sécurité.

### CONTENU

Accueil, présentation des objectifs de formation, sensibilisation au développement durable.

#### CCP 1

- Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client
- Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service client
- Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage
- Contribuer au suivi et à la fidélisation du client.

#### CCP 2

- Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service de petit-déjeuner
- Entretenir les lieux publics, lieux spécifiques et les locaux de service
- Contribuer au service du petit-déjeuner
- Collaborer à la fin du service du petit déjeuner.

Préparation au dossier professionnel

- Module 3- Relations, communication avec la clientèle :

Définition, techniques et organisation de l'accueil. Règles de base en communication- verbales et non-verbales.

Savoir être et posture professionnelle, Présentation de soi et hygiène personnelle  
Ecoute et service, principe de discrétion Approche interculturelle.

Prévention et gestion des conflits Communication de base en langue anglaise.

Module 4 - Techniques de sécurité, gestes et postures professionnels :

Gestes et postures : prévention des risques d'accidents, manutention des équipements et matériel, application des procédures et aux types de configuration des espaces.

Sécurité incendie : prévention, alerte, actions Hygiène et sécurité : service de restauration à l'étage et du petit déjeuner - gestion, de l'utilisation et de l'entretien du linge- Sauveteur Secouriste du Travail.

### PUBLICS

Demandeur d'emploi  
Compte Personnel de Formation  
Salarié

### DURÉE

De 430 h, dont 70 h en entreprise

### DATES

Date de début : 13 mars 2023

Date de fin : 09 juin 2023

### PRÉ-REQUIS

Sur positionnement  
Savoir lire et écrire en français, maîtriser les opérations de base en mathématiques. Discrétion, courtoisie.

### NIVEAU DE SORTIE

Niveau 3 (ex V)

### VALIDATION

Titre  
Titre professionnel employé d'étage en hôtellerie

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours du jour  
Face à face  
Formation de groupe

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

[Conditions générales de vente consultables ici](#)

[Pour Postulez cliquer ici](#)

"En cas de force majeure, le GRETA pourrait être amené à réaliser la formation à distance, sur les modules permettant d'être réalisés selon cette modalité"

## COÛT

Tarif tout public d'un parcours type : 15€ / heure. Sous réserve de 10 participants.  
Demandeurs d'emploi ou individuels : nous consulter

## FINANCEMENT

Auto-financement  
Région Ile-de-France  
CPF  
Entreprise et OPCO  
Plan de développement des compétences

## DOMAINES PROFESSIONNELS

Hôtellerie, restauration, tourisme

## CONTACT

Greta de l'Essonne  
01 64 90 91 91  
candidatures@greta-essonne.fr

## RÉFÉRENT HANDICAP

Catherine BENSOUSSAN  
greta.essonne@ac-versailles.fr

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap  
Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite