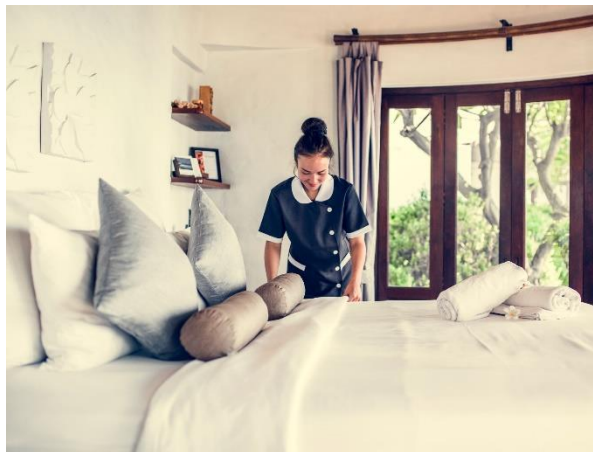




## CQP Employé(e) d'étage



### OBJECTIFS

- L'objectif principal de cette formation est d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires à la pratique du métier d'employé(e) d'étage
- Établir 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
- Appliquer le protocole de nettoyage et de désinfection
- Nettoyer les chambres
- Assurer le service des petits déjeuners

### LES + DE LA FORMATION

- *Accompagnement à la définition du projet professionnel, suivi individualisé*
- *Aide à la recherche d'entreprise d'accueil*
- *Interventions de professionnels extérieurs*
- *Formations assurées par des professionnels en hôtellerie*
- *Pédagogie active qui privilégie les mises en situation et les échanges*

### PUBLIC

- Cette formation s'adresse aux salariés, personnes en reconversion, demandeurs d'emploi, jeunes en sortie scolaire, candidats libres...
- Formation proposée uniquement en contrat de professionnalisation
- Jeune de 18 à 25 ans
- Adulte de 26 ans et plus sous conditions (nous contacter)

Contact Centre de formation :

Tél : 03 44 55 99 00

cfa@cci-oise.fr

[www.cciformation-oise.fr](http://www.cciformation-oise.fr)

Contact Point A

Recrutement et relations entreprises

Tél : 03 44 79 80 81

[developpeurapprentissage@cci-oise.fr](mailto:developpeurapprentissage@cci-oise.fr)



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- **Formation en alternance : contrat de professionnalisation**
- Approche participative
- Pédagogie active favorisant le partage d'expérience
- Présentation conceptuelle et mise en application
- Alternance en entreprise



## DURÉE DE LA FORMATION

- **8 mois alternance**
- Rythme de l'alternance : 1 semaine en centre de formation, 3 semaines en entreprise



## DATES ET LIEUX DE FORMATION

- **Rentrée à partir de septembre 2020**
- **Beauvais**



## METIERS VISÉS

- Employé(e) d'étage H/F,
- Personnel polyvalent d'hôtellerie
- Personnel polyvalent des services hospitaliers
- Nettoyage de locaux



## POURSUITE D'ÉTUDE

- TP Gouvernant(e) en Hôtellerie, ou CQP Gouvernant(e) d'hôtel



## PRÉ-REQUIS

- Être âgé de 18 ans
- Avoir suivi une classe de 3ème complète
- Savoir, lire, écrire et compter
- Aisance relationnelle et rédactionnelle
- Détenir un permis de travail pour les candidats étrangers



## PROGRAMME

### ACCUEIL

### INTEGRATION ET COHESION DE GROUPE

### DEVELOPPEMENT PERSONNEL

- Gestion du temps
- Gestion du stress et des conflits
- Marketing de soi

### ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION

- Établir 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 DESINFECTER LES ESPACES ET LES PLANS DE TRAVAIL

- Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection

### ASSURER UN SERVICE D'ETAGE

- Nettoyer les chambres
- Assurer le service des petits déjeuners

### PREPARATION A LA CERTIFICATION