

## ANNEXE 1 - PROGRAMME DE FORMATION

**Intitulé du stage :** CQP Employé d'étages

**Organisme de formation :** ASFOREST

**Nom du référent de la formation :** OUARRAKI Charline

**Coordonnées du référent de la formation :** 01 42 96 09 27 c.ouarraki@asforest.com

**Lieu du stage :**

**Dates :**

Intitulé de l'action	PIC POEC CQP Employé d'étages
Durée totale en jour	57
Durée totale en heure	399
⇒ Dont heures en centre	ø Dont 280 heures en centre
⇒ Dont heures en entreprise	ø Dont 119 heures en entreprise
Public visé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi souhaitant intégrer le secteur HCR</li> <li>• Possible RQTH</li> </ul>
Prérequis et niveau de connaissances préalables nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension du français</li> <li>• Entretien de motivation</li> <li>• Positionnement préalable CQP</li> <li>• Projet professionnel dans le secteur</li> </ul>
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuer à la qualité de l'accueil et du séjour de la clientèle</li> <li>• Mettre en ordre les chambres, et les parties communes d'un établissement hôtelier</li> <li>• Contribuer à l'entretien du linge</li> <li>• Effectuer le service du petit déjeuner</li> </ul>
Détail du programme de formation	<p>Module 1 : Environnement HCR – 14 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître le secteur HCR et les différents types d'établissements</li> <li>• S'approprier les enjeux de développement durable et de transition écologique</li> </ul> <p>Module 2 : Accueil et communication – 35 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Découvrir les clés de l'accueil réussi dans les étages</li> <li>• Communication verbale, non-verbale, para-verbale, en face à face et au téléphone</li> <li>• Image de soi et image de marque</li> </ul> <p>Module 3 : Hygiène et sécurité – 35 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les protocoles et méthodologies de nettoyage</li> <li>• Mettre en oeuvre les techniques d'auto-contrôle</li> </ul> <p>Module 4 : Service d'étages – 105 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître l'organisation d'un hôtel</li> <li>• S'approprier une journée type, brief/debrief</li> <li>• Préparer les chambres, à l'arrivée, en recouche</li> <li>• Maîtriser les petits plus qui font la différence : prestations luxe</li> <li>• Connaître l'organisation du service lingerie</li> <li>• Prévenir les TMS avec les bons gestes et postures</li> <li>• Assurer le service des petits-déjeuners</li> </ul> <p>Module 5 : Compétences clés – 49 heures</p> <p>Module 6 : Anglais – 21 heures</p> <p>Module 7 : Alternance en entreprise – 119 heures</p>

## ANNEXE 1 - PROGRAMME DE FORMATION

**Intitulé du stage :** CQP Employé d'étages

**Organisme de formation :** ASFOREST

	<p>Module 8 : Accompagnement vers l'emploi – 7 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler CV / LM / recherche d'emploi / entretiens</li> </ul> <p>Module 9 : Evaluation finale – 14 heures</p>
<p>Modalités et méthodes pédagogiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en présentiel en cours et plateau technique (chambre d'application) et en alternance en entreprise – stage fourni par l'ASFOREST</li> <li>• Variation des temps théorie / pratique (exercices, tests, mises en situation, jeux de rôle...)</li> <li>• Evaluation selon processus CQP : positionnement préalable, évaluation continue, évaluation finale</li> <li>• Remise des supports pédagogiques utilisés</li> <li>• Remise attestation de formation et de blocs le cas échéant</li> <li>• L'ASFOREST est habilitée par CERTIDDEV pour le CQP proposé</li> </ul>