

## EMPLOYE D'ETAGE EN HOTELLERIE - H/F (TITRE PROFESSIONNEL)

Taux de satisfaction : 97.00 %

Taux de réussite : 100.00 %

Taux d'insertion global : 75.00 %

### PUBLIC VISÉ

Tout public

### DUREE

Durée de formation : 360 heures

Durée en entreprise : 70 heures

Durée hebdomadaire moyenne :  
35h / semaine

### DATES PREVISIONNELLES

Du 25/03/2024 au 25/06/2024.

### LIEUX DE FORMATION

GRETA Val-de-Marne

Lycée Langevin WALLON

126 avenue Roger Salengro

94500 Champigny-sur-marne

Site accessible aux personnes en  
situation de handicap

### CONTACT

GRETA Val-de-Marne

Sophie Jacquerot

Tél : 01 45 16 49 93

greta94.wallon@ac-creteil.fr

Référent handicap :

greta94.referent.handicap@ac-  
creteil.fr

[Consulter notre Politique Handicap](#)

### TARIFS

Prix tarif public maximum :

Tarif heure stagiaire : 13,00 €.

Organisme non soumis à la TVA.

[Voir nos conditions générales de ventes](#)

### FINANCEMENTS

Type de financement :

Prise en charge demandeur  
d'emploi possible

### CODES

NSF : 334

RNCP : 32342

Formacode : 42754

Code Rome : G1501

### 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

### PRE-REQUIS

Savoir lire et écrire en français, maîtriser les opérations de base en mathématiques.  
Niveau d'entrée : sans niveau spécifique

### MODALITES D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

Tests et entretien

Inscriptions du 12/12/2023 au 25/03/2024 au Lycée Langevin WALLON à Champigny-sur-marne.

### MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en groupe, face à face, individualisation, accès à la plateforme gret@distance

### CONTENUS

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

- ▶ CCP 1 - Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client.
- ▶ CCP 2 - Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service de petit-déjeuner.
- ▶ Module 3 - Relations, communication avec la clientèle : Prévention et gestion des conflits Communication de base en langue anglaise
- ▶ Module 4 - Techniques de sécurité, gestes et postures professionnels
- ▶ Remise à niveau / Bureautique / Anglais professionnel / Préparation au Dossier professionnel
- ▶ Sauveteur Secouriste du Travail (SST)

### VALIDATION

- ▶ titre professionnel niveau : 3

### SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Insertion professionnelle - VAE - Titre Professionnel Gouvernant(e) en Hôtellerie