



Employé-e d'étage en hôtellerie

Titre Professionnel RNCP 32342

Certificateur : Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion - Date d'échéance de l'enregistrement : 25/05/2024

Code Rome

G1501 Personnel d'étage
G1502 personnel
polyvalent d'hôtellerie

Formacode

42786 Service étage
42093 Nettoyage locaux
42757 Service Salle

- ▶ Public visé : Tout public
- ▶ Modalité de la formation : En présentiel
- ▶ Niveau de qualification visé : Niveau 3
- ▶ Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

▶ Efficacité, sens du détail et discrétion sont des atouts pour entretenir les chambres et les parties communes de l'établissement hôtelier selon les normes en vigueur. L'employé-e d'étage peut également intervenir au service du petit-déjeuner pour accueillir, accompagner le client et s'occuper du buffet et du room service.

Les prérequis :

savoir lire, écrire et parler en français. Ce niveau de maîtrise sera testé (entretien oral et écrit) lors du recrutement du candidat pour l'entrée en formation.

Durée :

986 heures en contrat apprentissage dont 252 en centre de formation
252 heures en centre de formation pour un contrat de professionnalisation

Tarifs :

Gratuit pour les apprenants
Pour les entreprises, nous contacter

Indicateurs de résultat :

Le taux d'obtention titres professionnels : 100%
Le taux de poursuite d'études : 20%
Le taux d'insertion professionnelle des sortants, 6 mois après leur sortie de formation : 70%
Le taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus : 20%

Modalités d'organisation :

Salle de cours avec vidéoprojecteur ou écran, paperboard, ordinateurs à disposition selon les besoins.
Plateau technique (chambre, salle de bain, office, parties communes, espace petit déjeuner)

A consulter sur:

[https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE_5\\$33403\\$TH5-T](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE_5$33403$TH5-T)



Notre engagement :

Former les apprenants au métier d'Employé-e d'étage, permettre de décrocher un emploi rapidement après la formation et que chacun(e) puisse s'épanouir dans le secteur de l'hôtellerie.

Lieu de la formation :

Partout en France. Nous contacter.
Plusieurs sessions par an selon les besoins des hôtels dans le recrutement en alternance d'un employé d'étage



Employé-e d'étage en hôtellerie

Titre Professionnel RNCP 32342



Modalités et délai d'accès

- ▶ Nombre de place : 15 (selon places disponibles)
- ▶ Nombre de session : Plusieurs dans l'année
- ▶ Deadline dépôt dossier candidature : Nous consulter
- ▶ Journée d'Intégration : Nous consulter
- ▶ Date début TP en entreprise : Nous consulter
- ▶ Date début TP en CFA : Nous consulter

Conditions d'âge selon le type de contrat :

- ▶ contrat d'apprentissage de 16 à 29 ans
- ▶ contrat de professionnalisation : 16 à 25 ans ou plus de 26 ans si inscrit au Pôle Emploi ou candidats bénéficiant de la RQTH ou des minimas sociaux ou d'un contrat unique d'insertion

Modalités particulières :

Chaque participant aura, à sa disposition, sur le site www.eho-cfa.fr :

- ▶ Le planning de la formation
- ▶ Les documents administratifs
- ▶ les supports de formation, version PDF
- ▶ l'ensemble de la documentation (vidéo, document complémentaire) liée à la formation

L'ensemble de ces éléments sont téléchargeables et mis à disposition durant 12 mois. Un mode d'emploi du site est également disponible.

Rythme d'apprentissage :

1 semaine en centre de formation et 3 semaines en entreprise, sur une durée de 6 mois

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Entretien préalable avec les demandeurs de la formation pour définir les modalités d'accès.

L'entreprise qui accueillera la formation confirmera auprès d'ého l'école hôtelière les modalités d'accès.

Contacts particuliers :

- ▶ Pour toute assistance technique ou administrative, contactez Chloé
- ▶ Pour toute assistance pédagogique, contactez Xavier
- ▶ Pour le public en situation de handicap, contactez Chloé



contact@eho-ecole.fr



01 49 02 00 26



www.eho-ecole.fr



Employé-e d'étage en hôtellerie

Titre Professionnel RNCP 32342



Objectif des apprenants :

Maîtriser les process liés à l'entretien des chambres et des parties communes et à l'organisation et au service du Petit déjeuner tout en assurant la relation client.

Contenu de la formation / Modalité d'évaluation :

- **Période d'intégration** : Accueil, présentation du centre et de l'équipe pédagogique, des objectifs de formation. Découverte de l'environnement professionnel.

Module 1 : Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client

- ▶ Entretien des chambres et des lieux de circulation du service des étages.
- ▶ Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage
- ▶ Contribuer au suivi et à la fidélisation du client

❖ Examen en Cours de Formation et révision

Module 2 : Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit-déjeuner

- ▶ Entretien des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service
- ▶ Contribuer au service du petit-déjeuner
- ▶ Collaborer à la fin de service du petit-déjeuner

❖ Examen en Cours de Formation et révision

- ❖ **Évaluation finale - Session titre** : Mise en situation professionnelle, entretien technique, dossier professionnel, entretien final

Moyens et méthodes pédagogiques :

Salle de formation - Supports de formation à disposition, moyens techniques utilisés : applications permettant le suivi de chaque alternant-école-entreprise

Technique : méthode interrogative, active et démonstrative.

Prise de notes tout au long de la formation.

Echanges avec l'ensemble des participants et retours d'expérience remontés.

Formateurs :

Formateurs expérimentés sur le métier d'Employé-e d'étage en hôtellerie, d'accueil et de service client.
Virginie Clément – Hélène Lenormand-Houël –
Boris Dupré – Xavier Carteron – Iris Remy-Forestier

Résultats attendus :

- Savoir nettoyer une chambre, des sanitaires, des parties communes et lieux de circulation selon les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort.
- Vérifier la qualité de sa prestation et rendre compte de son activité.
- Ranger et approvisionner les offices de stockage.
- Contribuer à la fidélisation du client tout au long de son séjour et notamment en langue anglaise.
- Participer à la mise en place du buffet petit-déjeuner, son réapprovisionnement, son débarrassage.
- Nettoyer et redresser les tables et plateaux petit-déjeuner servis en chambre.
- Accueillir et accompagner le client tout au long du service.