

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

Taux de satisfaction : 100.00 %

Taux de réussite : 85.00 %

Taux d'insertion : 67.00 %

### PUBLIC VISÉ

Tout public

Demandeur d'emploi

### LE + DE LA FORMATION

Conventionnement Pôle Emploi

### DUREE

Durée en centre : 360 heures

Durée en entreprise : 70 heures

Durée hebdomadaire moyenne :  
35h / semaine

Pourcentage à distance : 10%

### DATES PREVISIONNELLES

Du 18/03/2024 au 14/06/2024.

### LIEUX DE FORMATION

GRETA Seine-Saint-Denis

Lycée François Rabelais

1 rue François Rabelais

93440 Dugny

### CONTACT

GRETA Seine-Saint-Denis

Laura Marcellin

Tél : 01 49 37 92 55

greta93@ac-creteil.fr

Référent handicap :

Sophie REY

### TARIFS

Prix tarif public maximum :

Tarif heure stagiaire : 11,07 €.

Organisme non soumis à la TVA.

[Voir nos conditions générales de ventes](#)

### 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. Discrétion, courtoisie.

Niveau d'entrée : sans niveau spécifique

### POSITIONNEMENT

pédagogique

### MODALITES D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

Informations collectives - Tests et entretien

Inscriptions du 15/03/2024 au 18/03/2024 au GRETA Seine-Saint-Denis à Aubervilliers.

### MODALITES PEDAGOGIQUES

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

### 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

GRETA Seine-Saint-Denis  
GRETA 93 Pôle Recrutement



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Tél : 01 49 37 92 55  
greta93@ac-creteil.fr  
Réfèrent handicap :  
Sophie REY  
greta93.referent.handicap@ac-creteil.fr

**greta**  
SEINE-SAINT-DENIS  
ACADÉMIE DE CRÉTEIL