



# Les techniques professionnelles des employés d'étage

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

## Objectif de formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'appliquer les techniques professionnelles des employés d'étage, d'optimiser leur organisation de travail et de contribuer à la qualité des prestations hôtelières, en répondant aux attentes clients et aux standards du secteur.

## Programme

### Appliquer les gestes et postures professionnelles

Identifier les risques liés aux gestes répétitifs et aux postures de travail.

Pratiquer les gestes et postures adaptés pour le nettoyage des chambres, des sanitaires et des parties communes.

Utiliser le matériel et les produits d'entretien en respectant les règles de sécurité et d'hygiène.

Mise en situation : simulation de nettoyage d'une chambre avec feedback individuel.

### Organiser son poste de travail pour gagner en efficacité et autonomie

Planifier et prioriser les tâches quotidiennes en fonction des impératifs de l'établissement.

Optimiser les déplacements et le rangement du chariot d'étage pour réduire les temps morts.

Utiliser des outils d'organisation (checklists, fiches de procédures) pour structurer son travail.

Atelier pratique : élaboration d'un plan d'organisation personnalisé.

### Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité et l'efficacité du travail

Appliquer les techniques de nettoyage et de remise en état des chambres (chambre à blanc, recouche, service VIP).

Réaliser les finitions (mobilier, miroirs, luminaires) selon les standards hôteliers.

Vérifier la conformité du rendu final (esthétisme, netteté, respect des protocoles).

Étude de cas : analyse de situations réelles et correction collective.

### Sensibilisation à l'importance de la fonction pour répondre aux attentes clients

Comprendre le rôle clé de l'employé d'étage dans l'expérience client.

Identifier les attentes clients et les points de vigilance (propreté, discrétion, réactivité).

Transmettre une image professionnelle et positive de l'établissement.

Jeu de rôle : simulation d'interactions avec des clients et gestion des demandes spécifiques.

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

Professionnel de la filière hôtellerie : salarié, dirigeant, saisonnier, demandeur d'emploi.

### Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

### Tarif(s) net de taxe

740 € par stagiaire

### Adresse

**Site de Saint-Malo**  
66 avenue de Marville,  
35400 Saint Malo

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



## Les points forts de la formation

- Mini groupes pour favoriser les échanges entre professionnels
- Formation opérationnelle avec mises en situation dans une chambre pédagogique ou chambre d'hôtel si sur-mesure

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun pré-requis

# Le parcours de formation

## Objectifs pédagogiques

Appliquer les gestes et postures professionnelles pour réaliser les tâches d'entretien des chambres et espaces communs en respectant les règles d'ergonomie et de sécurité. Organiser son poste de travail de manière efficace et autonome, en utilisant des outils et méthodes adaptés pour gagner en productivité. Mettre en œuvre les techniques professionnelles de nettoyage et de mise en valeur des chambres et espaces communs, selon les standards qualité de l'hôtellerie. Sensibiliser à l'importance de la fonction d'employé d'étage dans la satisfaction client et l'optimisation des prestations hôtelières.

## ► PRÉSENTIEL

## Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, positionnement de départ et évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation

## Modalités pédagogiques

Alternance théorie/pratique : Apports théoriques courts suivis d'exercices pratiques et de mises en situation. Pédagogie active : Travaux en sous-groupes, études de cas, jeux de rôle. Supports visuels : Vidéos, fiches mémo, démonstrations en direct. Matériel mis à disposition : Chariot d'étage, produits d'entretien, équipements de sécurité, chambres témoins.

Date et mise à jour des informations : 05/03/2026

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.cci-formation-bretagne.fr](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Les sessions



### Saint Malo

- Les 27 et 28 octobre 2026 (Bruz ou Saint-Malo à confirmer)

## Contacts



### GANDOURINE Marie

Marie.GANDOURINE@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Saint-Malo - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435  
66 avenue de Marville,, - 35400 Saint Malo  
Tél. : 0299191520 - [cci.formationcontinue@fac-metiers.fr](mailto:cci.formationcontinue@fac-metiers.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>