

## Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

# TITRE PROFESSIONNEL AGENT (E) D'HÔTELLERIE/ ÉTAGES

GRETA du Val d'Oise (95)

Lycée des métiers Auguste Escoffier - 95610 Eragny

### 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). 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 sera capable de :

- Organiser et coordonnée son propre travail dans un continuum de service
- Maîtriser des techniques "coeur de métier"
- Communiquer efficacement avec la clientèle : relation fonctionnelle
- Respecter des procédures et des règles d'hygiène et de sécurité

### CONTENU

Communication professionnelle

Préparation au dossier professionnel

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

SST

TRE et environnement bureautique

Préparation à la certification

### TAUX DE RÉUSSITE

Nouveauté au Greta

### PUBLICS

- Demandeur d'emploi
- Salarié

### DURÉE

De 430 h, dont 70 h en entreprise

### DATES

Date de début : 18 mars 2024

Date de fin : 24 juin 2024

### PRÉ-REQUIS

Sans diplôme

Savoir lire et écrire en français

Maîtriser les opérations de base en mathématiques

### NIVEAU DE SORTIE

Niveau 3 (ex V)

### VALIDATION

- Titre  
SST

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours du jour
- Face à face
- Formation de groupe

## POURSUITE D'ACTIVITÉS

TP Gouvernante  
CAP Commercialisation et services HCR

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Envoyez votre CV et lettre de motivation à [contact@greta-95.fr](mailto:contact@greta-95.fr)

Le recrutement se déroulera en 3 temps :

- information collective
- test de recrutement
- entretien de motivation

Equipe de formateurs professionnels du secteur

Validation partielle possible

Taux de satisfaction clients : nouvelle action

Informations non contractuelles.

## COÛT

"Tarif tout public pour un parcours type : 3 870,60 € sous réserve de 10 participants" " Demandeurs d'emploi et individuels : nous consulter "

## FINANCEMENT

- Auto-financement
  - Pôle Emploi
- Formation conventionnée par Pôle Emploi

## DOMAINES PROFESSIONNELS

- Hôtellerie, restauration, tourisme

## CONTACT

Accueil GRETA du Val d'Oise  
01 34 48 59 00  
[contact@greta-95.fr](mailto:contact@greta-95.fr)

## RÉFÉRENT HANDICAP

Christine MATIAS  
[contact@greta-95.fr](mailto:contact@greta-95.fr)

