

## CQP Employé(e) d'Etages 2010 - référentiel

### TECHNIQUES DES ETAGES

- Effectuer la remise en état des chambres à blanc ou en recouche, le service du soir (couverture, contrôle de la chambre), selon les procédures en vigueur dans l'établissement
- Effectuer la remise en état des sanitaires et parties communes
- Approvisionner et organiser un chariot
- Contrôler l'état des équipements, du linge, du mobilier
- Contrôler le bon fonctionnement du matériel
- Préparer le départ du linge à la blanchisserie
- Appliquer les consignes figurant sur les tableaux de service et fiches de travail de l'hôtel
- Utiliser et stocker les produits d'entretien
- Contrôler l'état du linge à l'arrivée à la lingerie

### SERVICE DES PETITS DEJEUNERS

- Effectuer la mise en place d'un buffet de petit déjeuner
- Accueillir les clients et identifier leur chambre
- Débarrasser, faire la plonge
- Mettre en place un plateau en conformité avec la commande (contenu et horaire, disposition)
- Débarrasser les plateaux
- Amener le plateau dans la chambre du client
- Effectuer la mise en place de la salle
- Ré approvisionner le buffet pendant le service

### ACCUEIL ET COMMUNICATION

- Appliquer les règles de savoir vivre (amabilité, discrétion)
- Avoir une hygiène personnelle irréprochable
- Répondre efficacement aux demandes des clients