

Vous êtes stagiaire à l'hôtel-restaurant "Le Relais du Vert Galant, situé 3 Quai de Baïse à Nérac. L'établissement est géré par M. et Mme Henry.

SITUATION

Mme Henry vous donne le planning d'occupation des chambres de ce jour.

Selon l'état, les procédures de nettoyage diffèrent.

Mme Henry vous explique qu'une chambre peut être : libre propre – libre sale - en départ – en recouche – en arrivée prévue – occupée – en travaux – hors service.

Mme Henry vous remet différents documents pour vous permettre de prendre en charge la réfection des chambres. Elle compte sur vous pour que les chambres soient prêtes avec soin pour la plus grande satisfaction des clients. Il est important que le client s'y sente bien, de créer une atmosphère chaleureuse et confortable.

ACTIVITÉ 1

PLANNING JOURNALIER						
Date : Jeudi 16 novembre 2017						
#	Type	Nb Pax	Prix	Check In	NOMS Clients	Chek out
101	GLB	2	112,00 €	11-nov	BERTHO	X
102	GLB	2	112,00 €	14-nov	CALVI	
103	GLB	1	86,00 €	13-nov	MERLIN	X
201	GLB	1	86,00 €	14-nov	LAVIGNE	X
202	GLD	2	112,00 €	15-nov	ACHARD	X
203	GLD	2	112,00 €	15-nov	DUPONT	
301	2LBH	2	112,00 €	11-nov	BALDI	X
302	2LBH	2	112,00 €	08-nov	MARCHAND	X
303	2LB					
310	SUIT	3	112,00 €	13-nov	COMPTE	X

LE RELAIS DU VERT GALANT
HÔTEL RESTAURANT***
3 Quai de Baïse - 47600 NÉRAC
☎ 05 53 97 63 00 - 📠 05 53 97 63 25
lerelaisduvertgalant@nerac.fr

Ma prise de note :



C'est à vous

1 – Relier l'état d'occupation d'une chambre à la définition correspondante.

La situation est ...	
Le client a maintenant quitté la chambre, le service d'étages n'est pas encore passé. La chambre ne peut pas être attribuée.	●
La chambre libérée dans la matinée, le service d'étage l'a nettoyée à fond. Elle est prête à être relouée.	●
Le client est prévu de quitter la chambre avant midi. Il va libérer la chambre.	●
La chambre est bloquée sur le planning pour travaux. Elle est fermée à la location pour toute la durée des travaux.	●
La chambre a été libérée par le client dans la matinée, la femme de chambre doit la nettoyer entièrement.	●
Le client a réservé une chambre. Elle est prête. La réception l'a réservée pour ce client. Elle est pré-affectée.	●
La chambre est indisponible, elle n'est pas ouverte à la location jusqu'à ce que le problème soit résolu.	●
Le client redort dans la chambre le soir-même. Son séjour dure au minimum deux nuits. Le nettoyage de la chambre est simplifié.	●

La chambre est ...	
●	en départ
●	en arrivée prévue
●	libre propre
●	hors service
●	en recouche
●	libre sale
●	en travaux
●	à blanc

2 – Préciser l'état des chambres pour chaque situation.

SITUATIONS	ÉTATS DES CHAMBRES			
# 101 : M. Bertho souhaite prolonger son séjour d'une nuit.	<input type="checkbox"/> LP	<input type="checkbox"/> LS	<input type="checkbox"/> HS	<input type="checkbox"/> T
	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> R
# 103 : M. Martin va quitter sa chambre à 9h30 ce matin. La chambre sera relouée ce soir.	<input type="checkbox"/> LP	<input type="checkbox"/> LS	<input type="checkbox"/> HS	<input type="checkbox"/> T
	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> R
# 201 : Mme Lavigne a réglé sa note et est partie en taxi. La femme de chambre constate une fuite au robinet du lavabo dans la salle de bains. Le factu passera dans la matinée.	<input type="checkbox"/> LP	<input type="checkbox"/> LS	<input type="checkbox"/> HS	<input type="checkbox"/> T
	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> R
M. Lanore a annoncé son arrivée pour 14h. Il occupera la chambre 303 qui n'a pas été louée la nuit dernière.	<input type="checkbox"/> LP	<input type="checkbox"/> LS	<input type="checkbox"/> HS	<input type="checkbox"/> T
	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> R
# 301 : La chambre était occupée pendant la nuit. La femme de chambre retrouve des mégots et 3 paquets de cigarettes dans la poubelle du bureau. La chambre est très imprégnée et ne sera pas louable ce soir.	<input type="checkbox"/> LP	<input type="checkbox"/> LS	<input type="checkbox"/> HS	<input type="checkbox"/> T
	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> R
# 310 : Les clients sont partis, la femme de chambre a nettoyé la chambre et la gouvernante a checké la chambre.	<input type="checkbox"/> LP	<input type="checkbox"/> LS	<input type="checkbox"/> HS	<input type="checkbox"/> T
	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> R

NOM :

Prénom :

Date :

ACTIVITÉ 2

Mme Henry est soucieuse de la sécurité de ses employés et en plus particulièrement les stagiaires qu'elle reçoit dans son établissement.

Elle souhaite vous rappeler les différents produits et matériels à utiliser.

LES PRODUITS		
1	Détergeant désinfectant ou bio nettoyant	
2	Bactéricide	
3	Fongicide	
4	Produit décapant	
5	Désincrustant	
6	Désinfectant	
7	Désodorisant	
8	Détartrant	
	Destructeur d'odeur	
9	Récurant	
10	Spray	

3 – Codifier l'usage des matériels et les produits selon les surfaces à entretenir.

CODE	MATÉRIELS	PRODUITS	SURFACES À NETTOYER
BLEU			
VERT			
ROUGE			
JAUNE			

NOM :

Prénom :

Date :

1 LE NETTOYAGE D'UNE CHAMBRE " À BLANC "

Définition : Le **nettoyage à blanc** est le nettoyage complet d'une chambre après le départ d'un client en vue d'une location prochaine.

Première étape :

- Positionner le chariot à l'entrée de la chambre,
- Frapper 2 fois avant d'entrer,
- Déposer la bannette de produits d'entretien dans la salle de bains,
- Tirer les rideaux et ouvrir les fenêtres (si possible) pour aérer l'espace,
- S'assurer que le client n'a rien oublié et qu'il n'y a pas de dégradations visibles,
- Vider les poubelles,
- Débarrasser les déchets et plateaux petit-déjeuner,
- Débarrasser le linge sale de la chambre et de la salle de bains,
- Vérifier le fonctionnement du thermostat puis l'éteindre,
- Rincer la salle de bains, le lavabo, la baignoire, la douche, les carrelages de haut en bas avec de l'eau chaude et tirer la chasse d'eau pour évacuer les salissures,
- Verser le produit d'entretien dans la salle de bains et les WC, l'étaler et laisser agir pendant le temps de la réfection du lit.

Deuxième étape :

- Faire le lit,
- Epousseter le mobilier et les plinthes dans le sens des aiguilles d'une montre,
- Assortir les produits d'accueil et la papeterie en fonction des standards de l'établissement.

Troisième étape :

- Procéder au nettoyage de la salle de bains et des toilettes en respectant la marche en avant (nettoyer les éléments du plus propre au plus sale). Miroir, lavabo, douche, baignoire, toilettes. Ne pas oublier d'enlever les bondes et le trop-plein puis les nettoyer,
- Nettoyer le rideau de douche à la main ou en machine et prévoir des changements réguliers. Pour le pare-douche, nettoyer, rincer puis sécher (éponge, raclette, microfibre),
- Rincer et essuyer chaque élément de la salle de bains et des toilettes en respectant le principe de la marche en avant (⚠️ Réserver une éponge spéciale toilettes pour le réservoir, les lunettes extérieures et intérieures de la cuvette),
- Essuyer et faire briller les inox (les supports serviettes, papier toilette, sèche-cheveux),
- Positionner harmonieusement le linge de salle de bains et les produits d'accueil en respectant les standards de l'établissement,
- Aspirer la salle de bains et les toilettes,
- Laver le sol de la salle de bains et des toilettes.

Quatrième étape :

- Aspirer toute la chambre du fond vers l'entrée,
- Nettoyer toutes les portes (entrée, salle de bains, toilettes, communication) et les poignées,
- Fermer les fenêtres, positionner les voilages et les doubles rideaux de façon harmonieuse,
- Vérifier le bon fonctionnement de l'ensemble des équipements,
- Désodoriser,
- Autocontrôler son travail, la présentation, l'atmosphère générale de la chambre.

Source :AGGH - La bible – Édition 2015

2 LE NETTOYAGE D'UNE CHAMBRE ET D'UNE SALLE DE BAINS EN RECOUCHE

Définition : Une **chambre en recouche** est une chambre occupée plusieurs nuits par un client.

La procédure de nettoyage d'une chambre en recouche est identique à la celle d'une chambre en départ.

- Effectuer le travail en respectant scrupuleusement les effets personnels du client,
- Changer le linge plat des lits selon les procédures de l'établissement,
- Plier ou pendre les vêtements du client, puis les ranger,
- Dépoussiérer toutes les surfaces planes (bureau, table de nuit...) en respectant la mise en place des effets personnels du client,
- Nettoyer le contour de la vasque du lavabo et de la pailasse de la salle de bains, en déplaçant les produits personnels du client. Une fois la surface propre, les remettre correctement à leur place initiale,
- Renouveler les produits d'accueil et la papeterie en fonction des standards de l'hôtel,
- Assurer un service de qualité au client et répondre à ses attentes.



C'est à vous

4 – Replacer la procédure dans un ordre chronologique, de 1 à 8.

Procédure de nettoyage de la salle de bains et des sanitaires

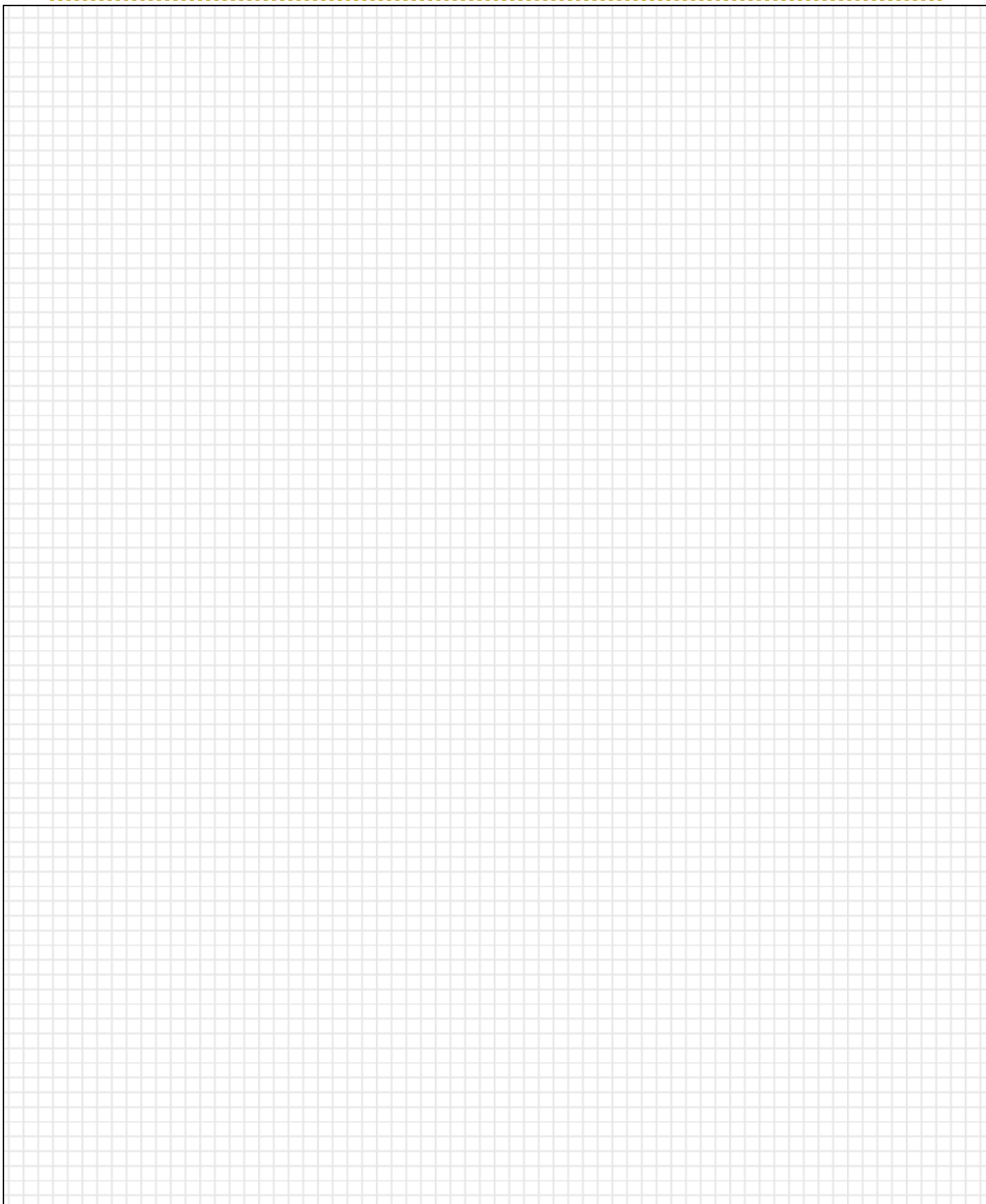
Retirer linge sale et produits d'accueil usagés	Nettoyer lavabo, douche et baignoire
Vider poubelle	Nettoyer robinetterie
Changer rouleau de papier toilette s'il reste moins de la moitié ; mettre au moins un rouleau en réserve	Nettoyer vitre et miroir
Aspirer et laver sol	Nettoyer toilettes

5 – Cocher les illustrations conformes aux attentes de Mme Henry. Justifier votre choix.



ACTIVITÉ 4

Mme Henry est très satisfaite de votre travail. Puisque vous êtes opérationnel(le) dans le protocole de nettoyage d'une chambre à blanc, elle vous encourage à créer un document qui puisse servir à tous les autres stagiaires. Elle demande que vous réfléchissiez à une grille d'autocontrôle.



NOM :

Prénom :

Date :