

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

 Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

Version 2020

1^{ère} FEMME/VALET DE CHAMBRE

Fonction Repère groupe

Famille professionnelle

Classe Elior


MA RAISON D'ÊTRE

Je participe directement à l'image de marque de l'entreprise par la qualité de mon travail et mon esprit de service

J'assure le nettoyage et l'entretien des chambres dont je suis responsable, et ce toujours dans un esprit de satisfaction client et de respect des objectifs Qualité-Sécurité-Environnement.

1 MISSIONS PRINCIPALES


**ENTRETIEN
DES CHAMBRES**

- Vérifie, avant usage, l'état du matériel et la quantité de consommables et produits nécessaires à la prestation.
- Effectue les prestations de nettoyage des chambres
- Applique, selon son niveau de qualification, les techniques appropriées selon les protocoles et modes opératoires Elior Services.
- Prépare et utilise les produits, consommables et petits matériels nécessaires à la prestation.
- Réalise la prestation dans le respect des objectifs Qualité, Sécurité et Environnement de l'entreprise
- Assure le rangement, l'entretien et la petite maintenance de son matériel.
- Effectue l'autocontrôle journalier des chambres
- Contrôle sur demande de son responsable les stocks (produits, consommables, linge)
- Participe aux inventaires


**COMMUNICATION
INTERNE**

- Signale et remonte les anomalies à son responsable (matériel/prestation)
- Informe son responsable de la consommation des produits et des commandes éventuelles nécessaires
- Enregistre et transmet à son responsable toute manifestation de satisfaction ou d'insatisfaction client/usagers
- Assure une permanence, selon son niveau de qualification, en l'absence d'un responsable sur le site.
- Réalise, selon son niveau de qualification, des rapports d'activité oraux ou écrits et les transmet à son responsable.

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

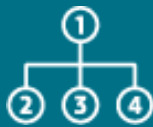
RECRUTEMENT

Création : 2013

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020



ORGANISATION DU SITE

Met en œuvre l'organisation définie avec son supérieur et s'adapte aux contraintes du client :

- Propose des solutions d'organisation afin d'optimiser le site
- Utilise des produits appropriés pour les prestations demandées
- Remonte ses besoins en produits à son responsable
- Fait appliquer les protocoles spécifiques aux contraintes du site client
- Répartit les tâches de l'équipe (gestion des plannings)
- Participe aux mises en place des contrôles mensuels fait par le Gouvernant Régional ou le Conducteur de Travaux et met en place les plans d'actions pour rétablir les dysfonctionnements
- Suit les plans d'action qui ont été proposés
- Effectue le contrôle des chambres et des stocks
- Remonte les éléments variables à son supérieur en vue de la facturation



MANAGEMENT

- Communique les éléments de paie en respectant les délais et les procédures adéquates
- Anticipe et priorise les besoins de recrutement et les fait valider par son supérieur tout en tenant compte de la politique d'entreprise de privilégier la mobilité
- Développe les compétences de l'équipe en la formant
- Remonte les besoins de formation à son supérieur pour les ajouter au plan de formation
- Remonte l'information à son responsable pour recadrer les agents
- Accompagne les entrée/sortie du personnel
- Veille à la bonne intégration des nouveaux entrants



QUALITE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT

- Contrôle l'application et le respect des règles d'hygiène et de sécurité au travail sur son site
- Veille à l'application de la politique Qualité
- Veille à la bonne application de la charte d'engagements « Développement Durable »
- Applique les normes que le client désire ou qui régissent son site
- Assure la maintenance du matériel dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises



RELATION CLIENT

Image de marque de l'entreprise :

- Veille à assurer un bon relationnel avec le client pour connaître son niveau de satisfaction
- Respecte la confidentialité du client, des salariés et/ou des usagers
- Présente une bonne image de l'entreprise auprès du client et des usagers (politesse, discrétion et bonne présentation)
- Veille à l'entretien de sa tenue de travail et à sa bonne présentation

Fidélisation du client :

- Traite les demandes ou réclamations du client suivant les actions définies avec son responsable
- Détecte et transmet à son responsable toutes les opportunités de développement ou d'amélioration

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020

2 COMPÉTENCES REQUISES

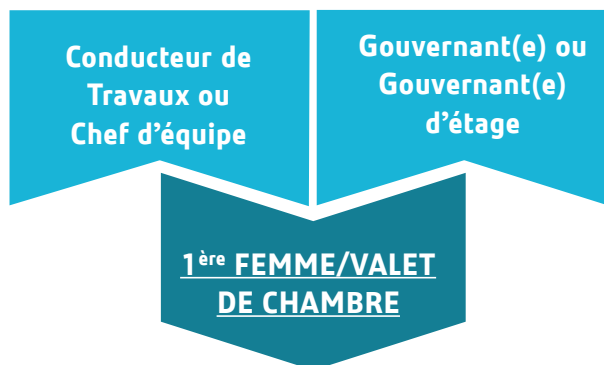
- ✓ Maîtrise des connaissances et des techniques en matière d'hygiène (Règles HACCP)
- ✓ Aptitudes de services (Règle de gestion des stocks)
- ✓ Autonomie
- ✓ Rapidité d'exécution
- ✓ Comprendre, enregistrer et transmettre des informations (hiérarchie, clients)
- ✓ Maîtrise des bases de la langue française (parlée et écrite) pour comprendre les fiches techniques et appliquer les préconisations

3 SAVOIR-ÊTRE

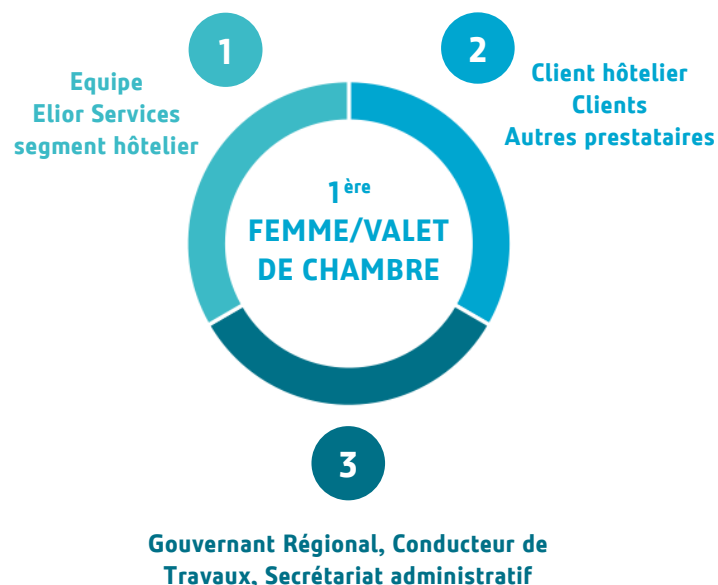
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Politesse ✓ Esprit de service ✓ Confidentialité ✓ Discrétion ✓ Sens du détail | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dynamisme ✓ Sociabilité (travail en équipe/client) ✓ Solidarité ✓ Disponibilité ✓ Ponctualité |
|---|---|

4 INTERLOCUTEURS AU SEIN DE LA STRUCTURE

RELATIONS HIÉRARCHIQUES



RELATIONS FONCTIONNELLES



RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020

5 FORMATIONS

- ✓ CAP Hygiène et Propreté
- ✓ CAP Hôtellerie Restauration
- ✓ BAC PRO : Hygiène - Propreté

6 CARRIÈRE / PARCOURS PROFESSIONNEL

1^{ère} FEMME /VALET
DE CHAMBRE



GOVERNANT(E)
D ETAGE



GOVERNANT(E)



CHEF D EQUIPE

Ce poste peut évoluer vers un poste de Gouvernant, Gouvernant d'étage ou Chef d'Equipe en justifiant d'une expérience significative.

Cette évolution nécessite de l'investissement, de la motivation, de la disponibilité et un esprit « corporate ».

7 LES ENGAGEMENTS RSE



IMPACTS +!
Par Elior Services

NOTRE PLAN POUR MARQUER D'UNE EMPREINTE
POSITIVE L'ENVIRONNEMENT ET LA SOCIÉTÉ

En tant que 1^{ère} Femme/Valet de chambre, je me dois de réaliser ma mission :

- ✓ en veillant au bien être de tous
- ✓ en respectant les consignes et procédures
- ✓ en préservant les ressources (eau, électricité, produits,...)
- ✓ en étant réactive dans la résolution des problèmes relatifs à ma charge

Attention : l'ensemble des éléments contenus dans cette fiche métier n'est pas exhaustif. Chaque métier peut faire l'objet de spécificités selon le secteur d'activité, l'activité du client ou le site. Des missions, compétences, savoir être ou interlocuteurs spécifiques peuvent venir s'ajouter pour s'adapter à l'environnement ou à la situation.