



LIVRET DE COMPÉTENCES EMPLOYÉ D'ÉTAGE

POURQUOI CE LIVRET ?

Ce livret de compétences vous permettra de :

1. Formaliser et capitaliser vos expériences et compétences ;
2. Valoriser vos compétences auprès d'un employeur ;
3. Bénéficier d'un accompagnement pour la mise en oeuvre d'actions de formation ;
4. Préparer une Validation des Acquis de votre Expérience (VAE).

NOM :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Téléphone (domicile) :

Portable :

Diplôme(s) obtenu(s) ou dernière classe suivie :

Stage(s) de formation professionnelle effectué(s) :

Préciser :

LISTE DES COMPÉTENCES (SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE)

ENTREPRISE 1 :

ACTIVITÉS (cocher les activités réellement exercées)	NIVEAU DE SERVICE		
	ACQUIS	A DÉVELOPPER	NON EVALUÉ
ACCUEIL / COMMUNICATION / COMPORTEMENT			
Appliquer les règles de savoir-vivre (amabilité, discrétion, ponctualité)			
Communiquer de façon claire, précise, courtoise			
Avoir une hygiène personnelle irréprochable			
Savoir se présenter de façon agréable			
Accueillir le client et communiquer dans un anglais touristique			
RELATIONS INTERNES : TRAVAILLER EN ÉQUIPE			
Organiser son poste de travail et respecter les consignes de l'établissement pour assurer la synchronisation des services (tableaux de service, circuits...)			
Travailler sous tension : diplomatie, discipline, maîtrise de soi			
S'adapter aux situations imprévues			
Agir dans une relation d'entraide et de coordination			
Maintenir une cadence et une attention sur la durée			
RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE : AGIR DANS UNE RELATION DE SERVICE			
Accueillir le client avec amabilité depuis sa prise en charge jusqu'à son départ			
Avoir un comportement adapté à la clientèle			
TECHNIQUE			
Contrôler le contenu du chariot de ménage / chariot de linge et l'approvisionner			
Nettoyer et désinfecter les installations sanitaires			
Changer les draps, refaire le lit, remplacer le linge de toilette			
Nettoyer et laver les sols, le mobilier, les tapis et les vitrages			
Effectuer le réapprovisionnement de la chambre (savon, shampoing...)			
Identifier et signaler les dysfonctionnements et les dégradations			
Effectuer l'entretien et le nettoyage des parties communes			

LISTE DES COMPÉTENCES (SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE)

RESPONSABLE 1 :

ACTIVITÉS (cocher les activités réellement exercées)	NIVEAU DE SERVICE		
	ACQUIS	A DÉVELOPPER	NON EVALUÉ
MATÉRIEL, PRODUITS ET HYGIÈNE ET SÉCURITÉ			
Suivre l'état des stocks, identifier les besoins en approvisionnement			
Assurer la maintenance de premier niveau des appareils et des équipements (cafetière, aspirateur...)			
LINGE			
Expédier le linge sale vers le service de lingerie interne ou externe et contrôler l'état du linge à son retour			
Laver et repasser le linge de lit et de toilette et organiser le rangement			
PETIT-DÉJEUNER			
Préparer les plateaux de petits-déjeuners des clients et réapprovisionner le buffet			
Effectuer le service des petits-déjeuners en salle ou en chambre			
Faire la plonge			

Commentaires :

Signature salarié :

Signature entreprise :

LISTE DES COMPÉTENCES (SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE)

ENTREPRISE 2 :

ACTIVITÉS (cocher les activités réellement exercées)	NIVEAU DE SERVICE		
	ACQUIS	A DÉVELOPPER	NON EVALUÉ
ACCUEIL / COMMUNICATION / COMPORTEMENT			
Appliquer les règles de savoir-vivre (amabilité, discrétion, ponctualité)			
Communiquer de façon claire, précise, courtoise			
Avoir une hygiène personnelle irréprochable			
Savoir se présenter de façon agréable			
Accueillir le client et communiquer dans un anglais touristique			
RELATIONS INTERNES : TRAVAILLER EN ÉQUIPE			
Organiser son poste de travail et respecter les consignes de l'établissement pour assurer la synchronisation des services (tableaux de service, circuits...)			
Travailler sous tension : diplomatie, discipline, maîtrise de soi			
S'adapter aux situations imprévues			
Agir dans une relation d'entraide et de coordination			
Maintenir une cadence et une attention sur la durée			
RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE : AGIR DANS UNE RELATION DE SERVICE			
Accueillir le client avec amabilité depuis sa prise en charge jusqu'à son départ			
Avoir un comportement adapté à la clientèle			
TECHNIQUE			
Contrôler le contenu du chariot de ménage / chariot de linge et l'approvisionner			
Nettoyer et désinfecter les installations sanitaires			
Changer les draps, refaire le lit, remplacer le linge de toilette			
Nettoyer et laver les sols, le mobilier, les tapis et les vitrages			
Effectuer le réapprovisionnement de la chambre (savon, shampooing...)			
Identifier et signaler les dysfonctionnements et les dégradations			
Effectuer l'entretien et le nettoyage des parties communes			

LISTE DES COMPÉTENCES (SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE)

RESPONSABLE 2 :

ACTIVITÉS (cocher les activités réellement exercées)	NIVEAU DE SERVICE		
	ACQUIS	A DÉVELOPPER	NON EVALUÉ
MATÉRIEL, PRODUITS ET HYGIÈNE ET SÉCURITÉ			
Suivre l'état des stocks, identifier les besoins en approvisionnement			
Assurer la maintenance de premier niveau des appareils et des équipements (cafetière, aspirateur...)			
LINGE			
Expédier le linge sale vers le service de lingerie interne ou externe et contrôler l'état du linge à son retour			
Laver et repasser le linge de lit et de toilette et organiser le rangement			
PETIT-DÉJEUNER			
Préparer les plateaux de petits-déjeuners des clients et réapprovisionner le buffet			
Effectuer le service des petits-déjeuners en salle ou en chambre			
Faire la plonge			

Commentaires :

Signature salarié :

Signature entreprise :

LISTE DES COMPÉTENCES (SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE)

ENTREPRISE 3 :

ACTIVITÉS (cocher les activités réellement exercées)	NIVEAU DE SERVICE		
	ACQUIS	A DÉVELOPPER	NON EVALUÉ
ACCUEIL / COMMUNICATION / COMPORTEMENT			
Appliquer les règles de savoir-vivre (amabilité, discrétion, ponctualité)			
Communiquer de façon claire, précise, courtoise			
Avoir une hygiène personnelle irréprochable			
Savoir se présenter de façon agréable			
Accueillir le client et communiquer dans un anglais touristique			
RELATIONS INTERNES : TRAVAILLER EN ÉQUIPE			
Organiser son poste de travail et respecter les consignes de l'établissement pour assurer la synchronisation des services (tableaux de service, circuits...)			
Travailler sous tension : diplomatie, discipline, maîtrise de soi			
S'adapter aux situations imprévues			
Agir dans une relation d'entraide et de coordination			
Maintenir une cadence et une attention sur la durée			
RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE : AGIR DANS UNE RELATION DE SERVICE			
Accueillir le client avec amabilité depuis sa prise en charge jusqu'à son départ			
Avoir un comportement adapté à la clientèle			
TECHNIQUE			
Contrôler le contenu du chariot de ménage / chariot de linge et l'approvisionner			
Nettoyer et désinfecter les installations sanitaires			
Changer les draps, refaire le lit, remplacer le linge de toilette			
Nettoyer et laver les sols, le mobilier, les tapis et les vitrages			
Effectuer le réapprovisionnement de la chambre (savon, shampooing...)			
Identifier et signaler les dysfonctionnements et les dégradations			
Effectuer l'entretien et le nettoyage des parties communes			

LISTE DES COMPÉTENCES (SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE)

RESPONSABLE 3 :

ACTIVITÉS (cocher les activités réellement exercées)	NIVEAU DE SERVICE		
	ACQUIS	A DÉVELOPPER	NON EVALUÉ
MATÉRIEL, PRODUITS ET HYGIÈNE ET SÉCURITÉ			
Suivre l'état des stocks, identifier les besoins en approvisionnement			
Assurer la maintenance de premier niveau des appareils et des équipements (cafetière, aspirateur...)			
LINGE			
Expédier le linge sale vers le service de lingerie interne ou externe et contrôler l'état du linge à son retour			
Laver et repasser le linge de lit et de toilette et organiser le rangement			
PETIT-DÉJEUNER			
Préparer les plateaux de petits-déjeuners des clients et réapprovisionner le buffet			
Effectuer le service des petits-déjeuners en salle ou en chambre			
Faire la plonge			

Commentaires :

Signature salarié :

Signature entreprise :

CACHETS ENTREPRISES

ENTREPRISE 1

RESPONSABLE :

DATE :

ENTREPRISE 2

RESPONSABLE :

DATE :

ENTREPRISE 3

RESPONSABLE :

DATE :