

LE CONTRÔLE DE CHAMBRE À L'HÔTEL DE GUYENNE

Objectifs :

- ⇒ Vérifier que tout soit propre ET que tout fonctionne avant l'arrivée du client
(Rq : mise en place « à blanc » pour une occupation 1 personne, en cas d'arrivée en occupation double compléter la mise en place de linge)

Outils : 1 passe (avec clé distributeur gel douche) + 1 microfibre bleue + 1 fiche de contrôle/chambre + des mugs propres + **des gants**

Méthode :

SI CHAMBRE FAITE PAR ONET PRENDRE EN PHOTO LES PROBLÈMES RENCONTRÉS

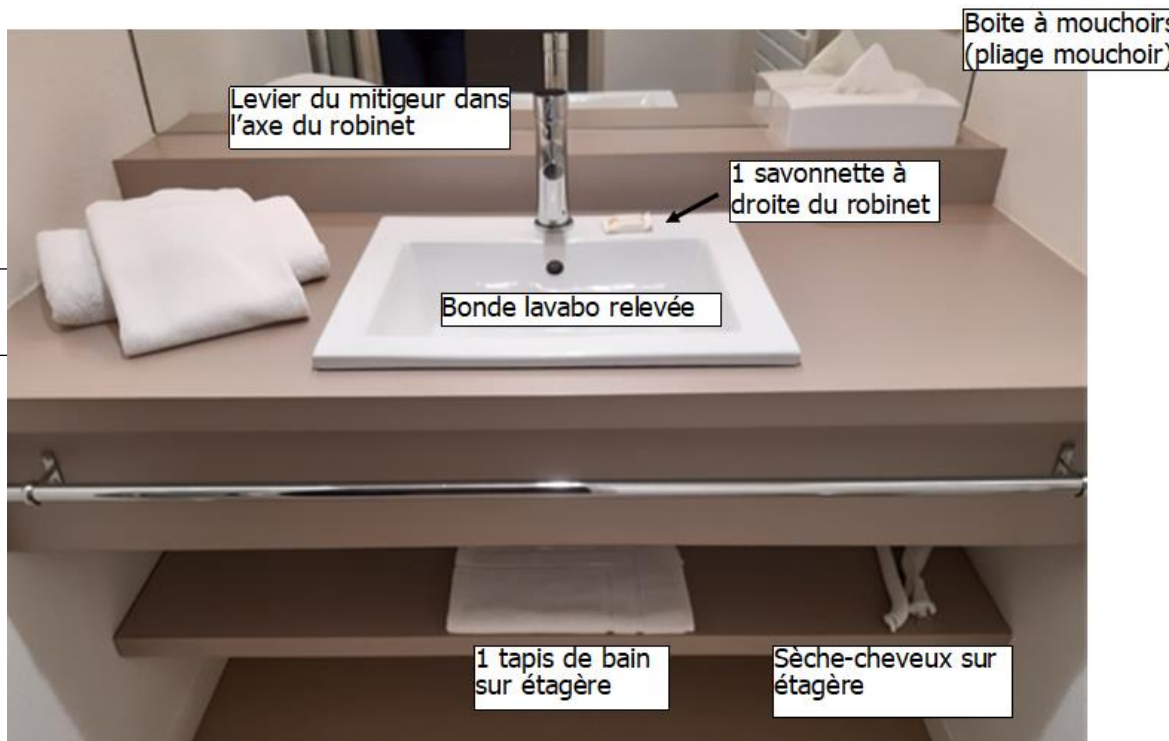
- ⇒ Frapper (en vérifiant l'extérieur de la porte)
- ⇒ **Allumer** toutes les lumières (meilleure visibilité et en même temps vérification du fonctionnement des lampes)
- ⇒ Vérifier **l'aspect général** et l'atmosphère (mettre tous ses sens en éveil : la vue pour l'esthétique ; l'ouïe pour les dysfonctionnements ; l'odorat pour repérer toute odeur désagréable ; le toucher (certaines salissures ne se voient pas mais se sentent sous les doigts))
- ⇒ Suivre le **sens de la fiche de contrôle** (=> y noter **QUE ce qui ne va pas**) et procéder du haut vers le bas
Vérifier la propreté (bien dans les coins et sur les surfaces horizontales) ainsi que le fonctionnement des appareils (attention aucun élément de mobilier ne sera dérangé sauf pour une meilleure position, le lit sera vérifié sommairement, la robinetterie ne sera pas ouverte).
Vérifier la présence et la présentation des éléments de confort et d'information (linge éponges, cintres, oreillers et couverture supplémentaires, chevalet d'informations, gel douche rempli au 1/3 ...)



1 drap de bain + 1 serviette de bain côté douche



Distributeur gel douche rempli au 1/3



Levier du mitigeur dans l'axe du robinet

1 savonnette à droite du robinet

Boîte à mouchoirs (pliage mouchoir)

Bonde lavabo relevée

1 tapis de bain sur étagère

Sèche-cheveux sur étagère



Critères de réussite d'une salle de bien faite : robinetterie brillante, tout bien séché, pas de trace d'eau

MISE EN PLACE DES TOILETTES



ATTENTION à la couleur de l'eau au fond de la cuvette ET au-dessous de la lunette



Sac poubelle non apparent





Critères de réussite d'un **lit avec couverture bien fait** : aucun pli, tombants dessus de lit égaux, coins au carré couverture & draps, traversin marqué, revers conforme aux photos

LIT AVEC COUVERTURE ET DESSUS DE LIT au 2ème étage



Dessus de lit NON bordé



Revers au ras du traversin, taie de traversin bordée



LIT AVEC COUETTE aux 1er et 3ème étages

Housse de couette et taies d'oreillers satinées à rayures



Critères de réussite d'un **lit avec couette bien fait** : aucun pli, bien bordé, couette au ras de la tête de lit, taies d'oreillers ouverture coté fenêtre, oreillers en losange



Lit bordé et coins au carré



Couette au ras de la tête de lit, oreiller en losange (ouverture opposée à l'entrée de la #)





2 oreillers (avec sous taie blanche et taie blanche), ouverture vers l'arrière

1 couverture (2 dans les twins), arrondi vers le devant



5 cintres positionnés dans le même sens



Téléphone centré, fil caché
Liseuse orientée vers le lit

Tester le téléphone en appelant la réception (4860) ainsi que l'extérieur (0 => sonnerie => libre pas occupé)



Lampadaire bouton sur ON



Chevalet d'informations sur le bureau (coté opposé au plateau courtoisie)



Corbeille sous bureau, sac fixé par nœud (au dos)



Volet fermé au 2/3

PLATEAU COURTOISIE



Bouilloire vide (vérifier pas de trace de doigt sur l'inox)
1 mug (vérifier pas de trace de café au fond)
1 serviette



L'hiver => vérifier le chauffage = radiateurs chauds, thermostat en état de marche et sur le chiffre moyen

« Le dernier coup d'œil de la personne qui a contrôlé la chambre est la première impression du client »

⇒ Faire le point avec le professeur en réception et remédier à tous les points signalés sur les fiches de contrôle (produits, linge à l'office du 1^{er})