OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

RESTAURATION HÔTELIÈRE

Room service et service en chambre

Assurer un service en chambre efficace et discret, de la prise de commande à la récupération du plateau, en garantissant qualité, rapidité et confidentialité.

DURÉE **De 7 h à 35 h selon votre besoin**	MODALITÉ **Présentiel, intra-entreprise**	LIEU **Dans vos locaux**
EFFECTIF **1 à 12 stagiaires**	HORAIRES **9h – 12h30 / 13h30 – 17h**	TARIF **Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis**

1 Objectifs pédagogiques

Objectif général : assurer un service en chambre efficace et discret, de la prise de commande à la récupération du plateau, en garantissant qualité, rapidité et confidentialité.

Objectifs opérationnels : à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Prendre une commande en chambre et proposer des suggestions adaptées
- Préparer un plateau ou une table roulante selon les standards
- Réaliser le service en chambre dans le respect de l'intimité du client
- Assurer l'imputation sur le folio et le suivi des débarrassages

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants et salariés des hôtels : réception, étages, restauration, encadrement.

Prérequis : Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

3 Contenu de la formation

Module 1 — Organisation du room service

- Place du room service dans l'offre de l'hôtel
- Carte, horaires et délais annoncés
- Prise de commande téléphonique : reformulation, allergènes, suggestions
- Coordination avec la cuisine, le bar et la réception
- Préparation du plateau et de la table roulante, contrôle avant départ

Module 2 — Service en chambre et mises en situation

- Présentation à la porte, annonce et entrée dans la chambre
- Mise en place, présentation des mets et service des boissons
- Discrétion, confidentialité et conduite à tenir face aux situations délicates
- Signature du bon et imputation sur le folio client
- Récupération des plateaux dans les étages
- Mise en situation : service d'un petit-déjeuner et d'un dîner en chambre

4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

Référent handicap : Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

8 Modalités et délais d'accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention, sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

Inscription et devis
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.