

LES ASPECTS RELATIONNELS DE LA FONCTION HOTELIERE

Formation intra

Public concerné
Tout personnel

Durée
4 à 6 jours

Objectifs

- ▷ Situer les relations de l'agent des services hôteliers dans l'environnement professionnel et social.
- ▷ Redéfinir la place de l'agent des services hôteliers dans l'institution, son rôle, l'organisation de son temps de travail.
- ▷ Etudier les principaux types de comportements des résidents et les modalités relationnelles à respecter.

Programme

- Définition de la fonction de l'agent des services hôteliers : évolution de la fonction, identification des rôles, des missions et des obligations, rôle de l'AHH dans l'équipe.
- La relation avec le résident, sa famille et l'équipe : liens entre les différentes fonctions de l'AHS et les besoins fondamentaux de l'être humain, étude des principaux comportements des résidents / bénéficiaires, écoute et respect de la personne et de sa famille, la transmission des informations à l'équipe pluridisciplinaire.
- La fonction accueil : les phénomènes impliqués dans la communication, les différentes attitudes favorisant le contact, la prise de parole et l'écoute..