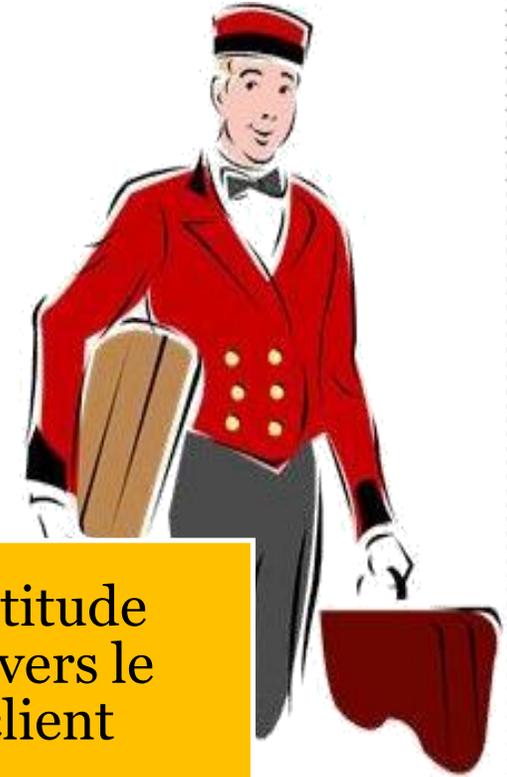


Le Grooming

« Je respecte à la fois mes collègues et nos clients.
J'adopte vis-à-vis d'eux une attitude polie et
cordiale. Je veille à toujours véhiculer une **image
irréprochable** »



Tenue
Vestimentaire

Le mot GROOMING
réunit les 2 notions

Attitude
envers le
client

L'image vis-à-vis des autres

La règle des 4x20

- ✓ Les 20 premiers pas
- ✓ Les 20 premiers cm de votre visage
- ✓ Les 20 premiers mots
- ✓ Les 20 premières secondes



Souriez ! 😁

Quand vous souriez, vous êtes dans le don. vous offrez à l'autre de l'enthousiasme, de la confiance et du bien-être.



OETKER COLLECTION
MASTERPIECE HOTELS



L'APOGÉE
COURCHEVEL



BRENNERS PARK-HOTEL & SPA
BADEN-BADEN



LE BRISTOL
PARIS



CHATEAU SAINT-MARTIN & SPA
CÔTE D'AZUR - VENCE - FRENCH RIVIERA



EDEN ROCK
ST BARTHS



FREGATE ISLAND PRIVATE
SEYCHELLES



HOTEL DU CAP-EDEN-ROC
CAP D'ANTIBES



THE LANESBOROUGH
LONDON



PALAIS NAMASKAR
MARRAKECH

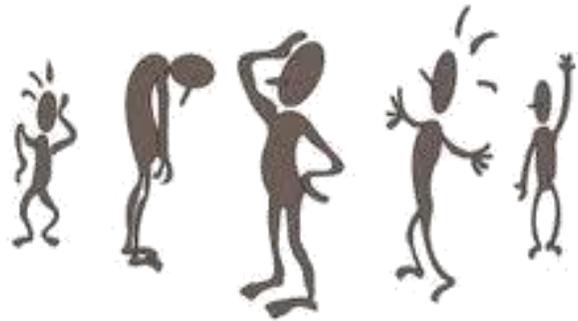
La communication non verbale

Le regard

Les expressions du visage

Le langage du corps

Le comportement



Chez l'espèce humaine, plus de
la moitié de la communication
est non-verbale:
**Un geste vaut mille
mots !**



OETKER COLLECTION
MASTERPIECE HOTELS



L'APOGÉE
COURCHEVEL



BRENNERS PARK-HOTEL & SPA
BADEN-BADEN



LE BRISTOL
PARIS



CHATEAU SAINT-MARTIN & SPA
CÔTE D'AZUR - VENCE - FRENCH RIVIERA



EDEN ROCK
ST BARTHS



FREGATE ISLAND PRIVATE
SEYCHELLES



HOTEL DU CAP-EDEN-ROC
CAP D'ANTIBES



THE LANESBOROUGH
LONDON



PALAIS NAMASKAR
MARRAKECH



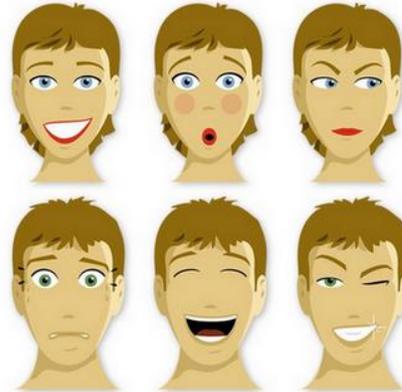
Le Regard

Un regard franc et direct :
signe d'honnêteté morale.

- ✓ Reconnaître une personne et la saluer
- ✓ Faire savoir à un client qu'on l'a vu
- ✓ Attirer l'attention d'un employé / collègue sur un détail

Les expressions du visage

- ✓ Il est important de **sourire** pour faire passer un sentiment de **confiance**.



Le langage du corps

- ✓ Eviter de croiser les bras
- ✓ Ne pas se gratter
- ✓ Eviter de grimacer
- ✓ Eviter de passer la main dans les cheveux ou sur les vêtements

Le comportement



- ✓ Eviter de regarder sa montre lorsque qu'un interlocuteur nous parle
- ✓ Ne pas mettre les mains dans les poches
- ✓ Ne pas s'adosser au mur
- ✓ Ne pas mettre les pieds contre le mur
- ✓ Ne pas montrer de signe de précipitation ou d'énerverment
- ✓ Se positionner sur les deux pieds
- ✓ Maintenir les épaules et le buste droits



Lorsque nous parlons à un client...



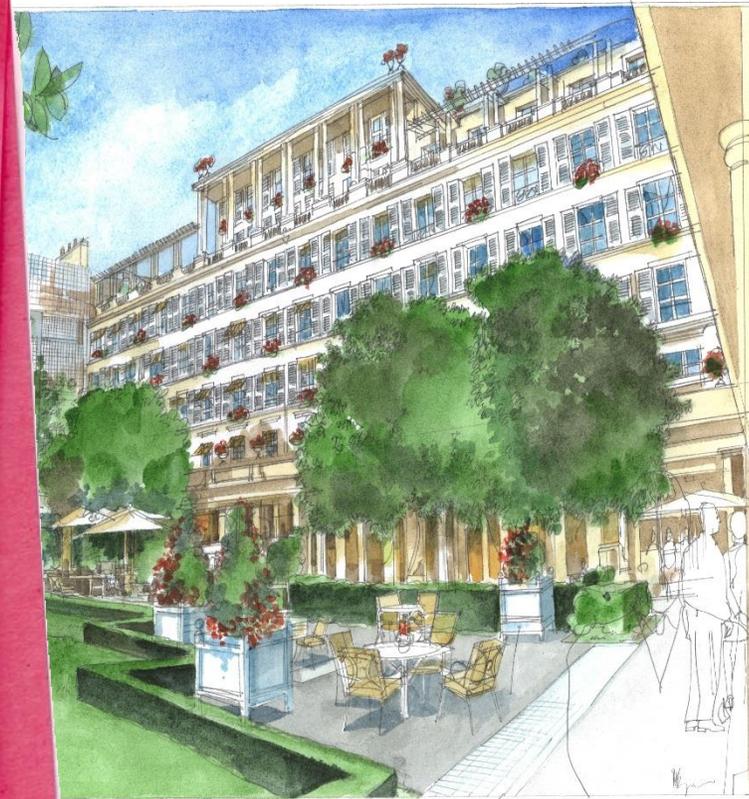
- ✓ Toujours lui sourire, même au téléphone
- ✓ Parler doucement et clairement
- ✓ Maintenir le contact visuel à tout moment
- ✓ Maintenir une distance d'au moins 60cm entre le client et VOUS
- ✓ Ne jamais lui dire « je ne sais pas » mais proposez-lui de chercher la solution et de revenir vers lui au plus vite
- ✓ Ne jamais parler négativement de l'hôtel ou de ses collègues
- ✓ Ne pas utiliser de jargon ou d'argot
- ✓ **Personnaliser la conversation en appelant le client par son nom**

Le ton de la voix

Lorsque nous nous déplaçons.....



- ✓ Ne **jamais** courir.
- ✓ Etre **discret**
- ✓ Si vous croisez un client, allez **toujours vers lui en premier.**
- ✓ Si vous êtes près d'une porte, **ouvrez-la toujours au client.**
- ✓ Si vous accompagnez un client, **marchez à côté de lui et ouvrez-lui les portes.**
- ✓ Si le client vous demande une direction, ne la présentez pas avec les mains/doigts et **escortez le client jusqu'à destination.**



La Tenue Vestimentaire en Général



Règle d'or

Les **vêtements** doivent toujours être **propres** et dans un état **impeccable**.

Les **parfums** et eaux de toilette doivent être **discrets**.

les tenues suivantes sont **INTERDITES** : Le jean, le satin brillant, les imprimés chargés, les mini jupes, les vêtements sportifs, toute tenue et accessoires extravagants (lunettes, bijoux, piercing, coiffure...)

Les **chaussures** doivent être en **bon état**, **cirées**, et de **couleur discrète**.

Les **bijoux** et **ceintures** peuvent compléter la tenue vestimentaire aux seules conditions suivantes :

- ✓ Des **formes simples** et **discrètes**.
- ✓ Une **couleur assortie** – (*chaussures & ceinture*).



OETKER COLLECTION
MASTERPIECE HOTELS



L'APOGÉE
COURCHEVEL



BRENNERS PARK-HOTEL & SPA
BADEN-BADEN



LE BRISTOL
PARIS



CHATEAU SAINT-MARTIN & SPA
CÔTE D'AZUR - VENCE - FRENCH RIVIERA



EDEN ROCK
ST BARTHS



FREGATE ISLAND PRIVATE
SEYCHELLES



HOTEL DU CAP-EDEN-ROC
CAP D'ANTIBES



THE LANESBOROUGH
LONDON



PALAIS NAMASKAR
MARRAKECH

L'hygiène corporelle



L'hygiène buccale

Dans notre métier un beau sourire est déterminant ! Une bonne haleine est impérative.

L'hygiène des mains

Dans notre métier, il très important de se laver les mains aussi souvent que possible



L'hygiène du corps

Il est primordial de ne dégager aucune mauvaise odeur et d'être net. La poussière et la sueur doivent être éliminées régulièrement par la douche.



L'hygiène de la pilosité

Les hommes doivent être rasés de près tous les jours.

L'hygiène des cheveux



OETKER COLLECTION
MASTERPIECE HOTELS



L'APOGÉE
COURCHEVEL



BRENNERS PARK-HOTEL & SPA
BADEN-BADEN



LE BRISTOL
PARIS



CHATEAU SAINT-MARTIN & SPA
COTE D'AZUR - VENCE - FRENCH RIVIERA



EDEN ROCK
ST BARTHS



FREGATE ISLAND PRIVATE
SEYCHELLES



HOTEL DU CAP-EDEN-ROC
CAP D'ANTIBES



THE LANSBOROUGH
LONDON



PALAIS NAMASKAR
MARRAKECH

EN RESUME...

En toute occasion veiller à :

- ✓ Une hygiène corporelle personnelle irréprochable
 - ✓ Des parfums et eaux de toilette discrets
 - ✓ Une tenue vestimentaire impeccable
- ✓ Une présentation générale et une attitude irréprochable et discrète

*Rechercher continuellement la perfection
« Assez bien n'est jamais assez »*



OETKER COLLECTION
MASTERPIECE HOTELS



L'APOGÉE
COURCHEVEL



BRENNERS PARK-HOTEL & SPA
BADEN-BADEN



LE BRISTOL
PARIS



CHATEAU SAINT-MARTIN & SPA
COTE D'AZUR - VENCE - FRENCH RIVIERA



EDEN ROCK
ST BARTHS



FREGATE ISLAND PRIVATE
SEYHELLES



HOTEL DU CAP-EDEN-ROC
CAP D'ANTIBES



THE LANESBOROUGH
LONDON



PALAIS NAMASKAR
MARRAKECH

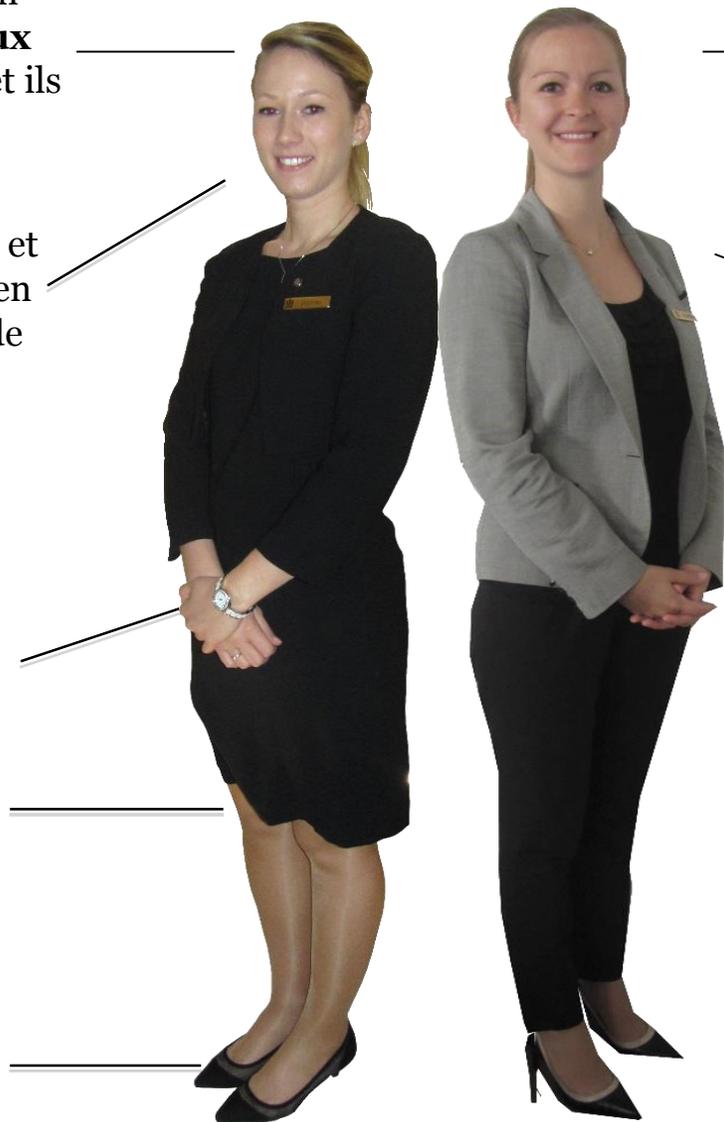
Pas de couleur de cheveux non naturelle. La coupe de **cheveux** doit être nette, professionnelle et ils doivent être **attachés**

Pas de **maquillage** trop exubérant et voyant. Port du **badge** obligatoire en haut à gauche. Pas de tatouage ni de piercing visibles.

Ongles manucurés et propres. **Vernis discret.**

Jupes 5 cm au dessus du genou maximum

Chaussures fermées ou **légèrement ouverte**, tout le temps **cirées**. Port du **collant**



Accessoires à cheveux discrets (nœud, pince à chignon). Pince à douche interdite.

Bijoux discrets. Une bague par main – en plus de la bague de mariage/fiançailles et une montre. Une boucle d'oreille par oreille.

Seuls les uniformes ou tailleurs de travail sont autorisés, pas de vêtements décontractés. Ils doivent être **propres, repassés, et classiques.**



OETKER COLLECTION
MASTERPIECE HOTELS



L'APOGÉE
COURCHEVEL



BRENNERS PARK-HOTEL & SPA
BADEN-BADEN



LE BRISTOL
PARIS



CHATEAU SAINT-MARTIN & SPA
COTE D'AZUR - VENICE - FRENCH RIVIERA



EDEN ROCK
ST BARTHS



FREGATE ISLAND PRIVATE
SEYCHELLES



HOTEL DU CAP-EDEN-ROC
CAP D'ANTIBES



THE LANESBOROUGH
LONDON



PALAIS NAMASKAR
MARRAKECH

Pas de couleur de cheveux non naturelle. **Coupe de cheveux nette et courte**

Seuls les costumes et uniformes sont autorisés, pas de vêtements décontractés. Les costumes ou autres habits de travail doivent être **propres, repassés, classiques** et de **couleur foncée**.

Chaussures fermées, de couleur foncée et tout le temps **cirées**. **Chaussettes noires** avec pantalon noir requis.



Moustache et barbe toujours bien taillées

Rasage net requis tous les jours.

Port du badge obligatoire en haut à gauche. Pas de tatouage ni de piercing visibles.

Bijoux visibles non autorisés sauf la bague de mariages ainsi qu'une montre.

Ongles bien coupés, courts et propres.



OETKER COLLECTION
MASTERPIECE HOTELS



L'APOGÉE
COURCHEVEL



BRENNERS PARK-HOTEL & SPA
BADEN-BADEN



LE BRISTOL
PARIS



CHATEAU SAINT-MARTIN & SPA
COTE D'AZUR - VENICE - FRENCH RIVIERA



EDEN ROCK
ST BARTHS



FREGATE ISLAND PRIVATE
SEYCHELLES



HOTEL DU CAP-EDEN-ROC
CAP D'ANTIBES



THE LANESBOROUGH
LONDON



PALAIS NAMASKAR
MARRAKECH



	✓	✗
CHEVEUX		
MAQUILLAGE		
VERNIS		
BIJOUX		
ACCESSOIRES VESTIMENTAIRES		