

# 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.



# 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



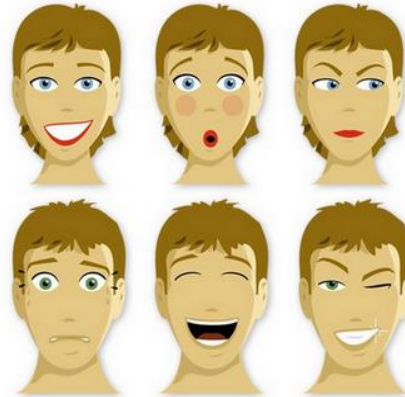
## Le Regard

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**

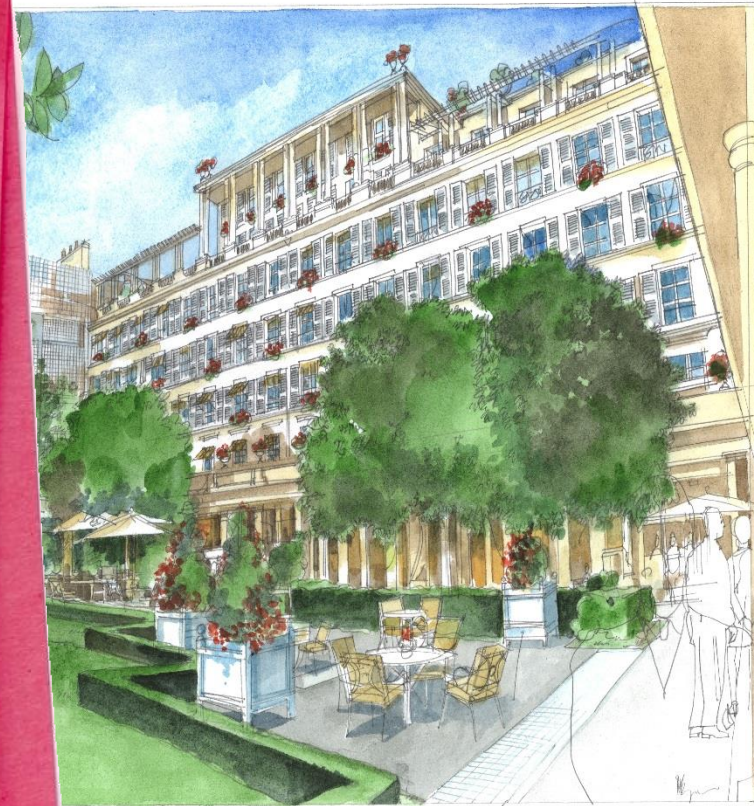
## Le ton de la voix



# 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

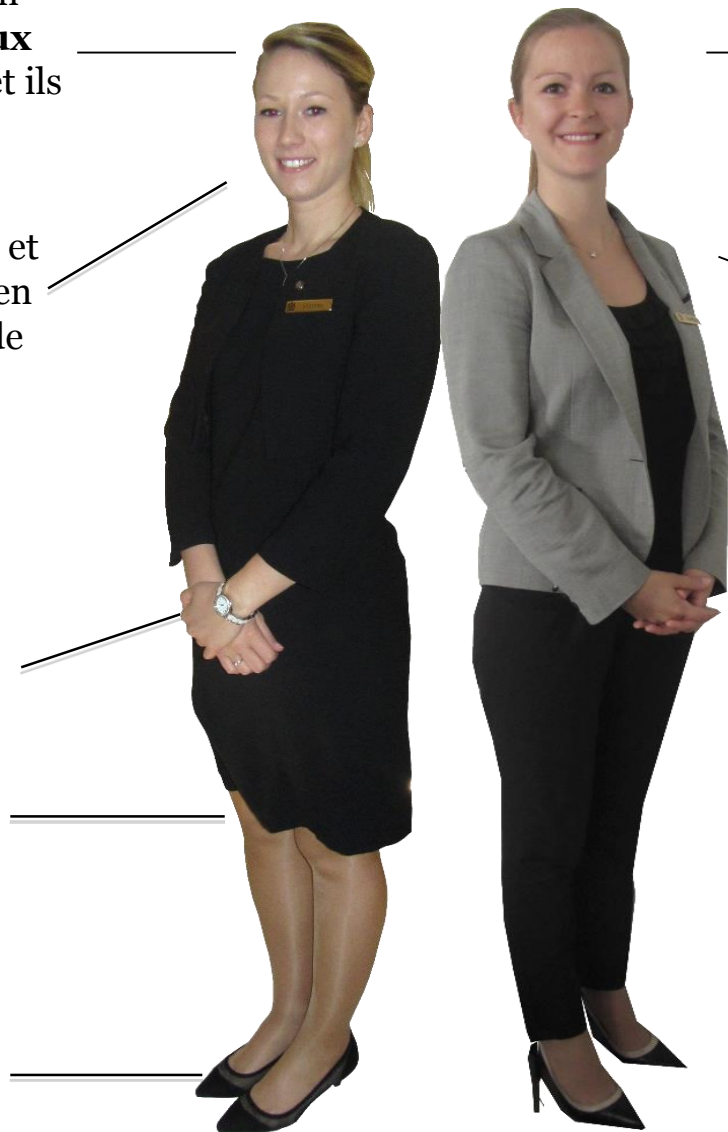
Pas de couleur de cheveux non naturelle. La coupe de **cheveux** doit être nette, professionnelle et ils doivent être **attachés**

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		