



Grooming : améliorer et valoriser son image

IDENTIFIER SON IMAGE PAR RAPPORT AUX ATTENTES DE L'ENTREPRISE ET DU CLIENT

Qui suis-je ?
L'attente de l'entreprise
La promesse aux clients

RÉUSSIR SA PREMIÈRE IMPRESSION

L'apparence physique (hygiène corporelle, code vestimentaire etc.)
Le comportement
La façon de s'exprimer

MAÎTRISER LE LANGAGE D'ACCUEIL

Le principe de la communication verbale
Faciliter la communication
Valoriser le client

ADAPTER SON COMPORTEMENT - MISES EN PRATIQUE

Tendre vers l'excellence
Comportements à favoriser
Mieux gérer les formes négatives

OBJECTIFS

Comprendre l'impact de son image sur la clientèle
Adapter son image à l'attente de l'établissement
Utiliser une communication positive

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Toute personne travaillant au contact de la clientèle en face à face

METHODES PEDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
Suivi post-formation

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

EVALUATION

Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION

DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...