

JUILLET 2022



Paris j'Adore

HOTEL & SPA



GROOMING

Grooming



COMMUN



PARFUM / ODEUR

- Parfum à senteur discrète, l'appliquer sur la peau
- Haleine : utiliser un spray mentholé
- Déodorant à senteur discrète



PARFUM / ODEUR

- Parfum fort
- Cigarette
- Transpiration
- Chewing-gum

ACCESOIRES

- Port de l'alliance
- Bijoux fournis par l'hôtel
- Ceinture fournis par l'hôtel
- Montre discrète



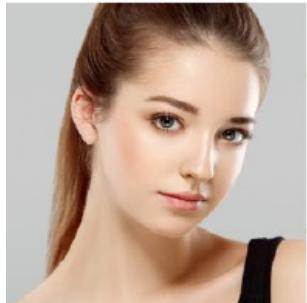
ACCESOIRES

- Bijoux fantaisies
- Ceinture personnelle
- Montre imposante
- Piercing visible



quid vs équipe actuelle ?

TATOUAGE VISIBLE



FEMME

COIFFURE

- Cheveux propres
- Visage dégagé
- Coiffure soignée
- Couleur naturelle et discrète

MAQUILLAGE

- Maquillage subtil, élégant naturel
- Si fond de teint/ base de maquillage adaptés au teint naturel
 - Sourcils et mascara
- Si rouge à lèvre : il doit être bien entretenu

MAINS

- Ongles et mains propres
- Couleur de vernis clair de préférence, rouge ok car élégant
- Ongles courts ou de taille moyenne
- Bijoux fournis par l'hôtel

VESTE

- Veste de tailleur / veste blazer noire

CHEMISE / CHEMISIER

- Chemise blanche ou chemisier blanc: cols U ou V
- Opaque
- Repassé

ROBE / JUPE

- Doit arriver juste au dessus du genoux
- Avec ou sans collants
- Si collants : unis

PANTALON

- Pantalon tailleur ou de coupe droite uni noir

CHAUSSURES

- Noires
- Escarpins de préférence
- Talons de 5 à 8 cm de hauteur
- Cirées

COIFFURE

- Cheveux qui tombent sur le visage
 - Laque ou gel visibles
- Mèches de couleurs qui ne se fondent pas à la couleur naturelle

MAQUILLAGE

- Maquillage extravagant et coloré
- Fond de teint trop foncé ou trop clair

MAINS

- Ongles noirs et mains sales
- Nail art, french manucure, vernis colorés et faux ongles
- Vernis écaillé
- Bijoux fantaisies et grosses bagues
- Henné

VESTE

- Autres vestes (cuir, jeans) et autres couleurs que le noir
- Poils animaux & cheveux

CHEMISE / CHEMISIER

- T-shirt, top, cols roulés, cols ronds ras du cou
- Décolleté plongeant, et épaules dénudées

ROBE / JUPE

- Mini-jupe, jupe/robe longue
- Motifs et couleurs
- Collants effilés (en prévoir un de rechange)

PANTALON

- Motifs, ni de couleurs
- Jeans, leggings

CHAUSSURES

- Couleurs, fantaisies (strass)
- Talons compensés
- Bottines, baskets, chaussures ouvertes





HOMME



COIFFURE
- Cheveux propres
- Visage dégagé
- Coiffure soignée
- Couleur naturelle et discrète



RASAGE
- Barbe et moustache taillées, propres et lavées

MAINS
- Ongles et mains propres
- Ongles coupés



VESTE
- Veste de costume noire

COSTUME
- Costume noir
- Pantalon de costume noir
- Chemise blanche opaque
- Vêtements repassés

CRAVATE
- Lavallière fournie par l'hôtel



CHAUSSURES
- Noires, fermées, à lacets
- Impeccablement cirées
- Chaussettes noires unies

COIFFURE
- Cheveux ébourrifiés et qui tombent sur le visage
- Laque ou gel visibles
- Mèches de couleurs qui ne se fondent pas à la couleur naturelle
- Décoloration



RASAGE
- Barbe et moustache sales, pas taillées et non-entretenues

MAINS
- Ongles noirs et mains sales
- Ongles rongés
- Ongles longs



VESTE
- Tout autre type de vestes

COSTUME
- Chemises colorées et à motifs
- T-shirt de couleur ou non
- Jean ou autres pantalons

CRAVATE
- Cravate personnelle



CHAUSSURES
- Bottines, baskets, chaussures ouvertes
- Abîmées et sales
- Chaussettes visibles et fantaisies



Design de service

DANS L'HOTEL

L'ASCENSEUR

Laisser entrer en premier les clients en leur indiquant d'un délicat geste de la main

LA RECEPTION

- Se lever à l'arrivée des clients
- Leur souhaiter la bienvenue

L'ESCALIER

- Ouvrir les portes aux clients
 - Devancer les clients

REGLES DE SAVOIR VIVRE

BAILLEMENT

- S'éloigner de la réception
- Mettre sa main devant sa bouche

CHEWING-GUM

Interdiction de manger un chewing-gum devant les clients

ETERNUEMENT

- S'éloigner de la réception
- Mettre son coude devant sa bouche
- Se laver les mains tout de suite après

NEZ

Interdiction de se curer le nez devant les clients

SE MOUCHER

- Eviter de renifler face aux clients
- Se moucher hors de la vue des clients
- Si un client éternue ou bâille, ne pas le notifier

AIDER

Aider à porter les bagages

BRUITS

Le personnel doit rester discret et ne pas risquer de perturber le séjour des clients. Il est nécessaire de rester discret tout en se montrant disponible pour un quelconque besoin ou questionnement.

RESTAURANT

- Parler distinctement sans crier
 - Déposer délicatement les assiettes afin d'éviter les bruits de vaisselle
- Ne pas crier dans les cuisines et les parties privées

RECEPTION

- Parler distinctement sans crier
- Ne pas interroger un client ou un collègue de loin
 - Ne pas discuter avec son collègue lorsqu'un client est en face

COULOIRS

- Ne pas interroger un client ou un collègue de loin
- Ne pas courir dans l'enceinte de l'hôtel
 - Ne pas claquer les portes

PRISE EN CHARGE D'UN CLIENT

AU TELEPHONE

- Être clair et concis
- Articuler correctement
- Sourire (tout s'entend au téléphone !)
- Répondre au bout de 3 sonneries maximum
- Se présenter (Nom - Poste - Paris j'Adore)
 - Identifier l'interlocuteur
- Ne jamais raccrocher en premier

EN CAS DE FORTE AFFLUENCE A LA RECEPTION

- Privilégier le présentiel MAIS prendre l'appel
- Annoncer la forte affluence à ce moment précis
 - S'excuser
- Proposer de rappeler dans un court laps de temps (préciser la durée ou l'heure)
 - Prendre l'identité et le numéro de l'interlocuteur
- Se noter qu'il faut le rappeler à l'heure précise indiquée précédemment
 - Le remercier de sa compréhension

ACCUEIL PHYSIQUE

- Être clair et concis
- Articuler correctement
- Se lever et regarder le client
 - Dire "bonjour"
- Souhaiter la bienvenue
- Suivre la procédure pour le check-in
 - Répondre à ses questions

EN CAS DE FORTE AFFLUENCE A LA RECEPTION

- Le saluer
- Lui proposer de patienter en s'asseyant dans le lobby, lui indiquer le lobby d'un geste ouvert
- Lui indiquer que l'on revient vers lui dans les plus brefs délais (indiquer le délai)
- Le remercier

REGLES DE COMMUNICATION

ABREVIATION

- Ne pas utiliser les abréviations
- Rend un discours plus difficile
- Peut entraîner des problèmes de compréhension
- Donne un aspect négligé

ENTHOUSIASME

- Être souriant, accueillant et avenant
- Plus agréable pour un client
 - Donne une image positive de l'établissement

AFFIRMATION

- Affirmer que lorsque l'on est certain à 100%
- Reconnaitre et se renseigner lorsque l'on ne sait pas ou que l'on a un doute

REMERCIEMENT

- Lorsque l'on reçoit un compliment; remercier simplement, sans en ajouter

Il faut savoir accepter un compliment tel quel

ADAPTATION

- S'adapter à son interlocuteur en prenant soin de ne jamais le rabaisser

EXCUSES

- Ne pas dire « excusez-moi » mais « je vous prie de m'excuser »
→ les excuses ne sont pas acquises

AGE

- Ne jamais demander l'âge d'un client

SUJET DE CONVERSATION

- Eviter les sujets sensibles (politiques, religion)
- Eviter les désaccords
 - Eviter de froisser l'interlocuteur

EMPATHIE

- Se mettre à la place de son interlocuteur
- Mieux le comprendre
 - Solutionner ses demandes

PAROLE

- Ne jamais couper la parole, ni la monopoliser

FAIRE DES PHRASES

- | | |
|--------------|------------------------------------|
| Bienvenue | > Je vous souhaite... la bienvenue |
| Bon appétit | > ... une belle dégustation |
| Bonne soirée | > ...une bonne soirée |
| Etc. | > Etc. |

EVITER LA NEGATION

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| Il n'y a pas de soucis | > Oui volontiers |
| Il n'y a pas de problèmes | > Avec plaisir, très bien |
| N'hésitez pas à nous contacter | > Nous sommes à votre écoute |
| C'est gratuit | > C'est offert |
| Nous allons résoudre votre problème | > Nous allons trouver une solution |

SYNONYMES DE « OK »

FRANCAIS	ANGLAIS	FRANCAIS	ANGLAIS
C'est parfait	Exactly	Exactement	Good
Parfaitement	Of course	Absolument	Perfect
Bien	Correct	Effectivement	Great
Très bien	Definitive	Certes	Indeed
Ravi	Very well	Complètement	Absolutely
Volontiers	Well	Totallement	Fair
Avec plaisir	With pleasure	Assurément	Sure
C'est exact	Indeed	Entendu	Fine

TEMPS ET VERBES

- Eviter le conditionnel et l'impératif
- Utiliser le présent qui est le temps de l'action
- Utiliser des verbes d'action : VÉRIFIER, SE RENSEIGNER S'INFORMER CONFIRMER, TRANSMETTRE
- Éviter le verbe vouloir" > to want » préférer "désirer" > "to wish"