

SMART & COM FORMATION

IMAGE DE SOI ET DE L'ENTREPRISE

L'importance de l'image du collaborateur dans les métiers d'accueil

PUBLIC : Cette formation s'adresse à tout salarié en contact direct avec la clientèle et ses collaborateurs (trices).

PRE-REQUIS : Aucun.

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Prendre conscience de l'importance de l'image du collaborateur dans les métiers d'accueil,
- Identifier la différence entre image donnée et image perçue les concernant personnellement,
- Intégrer dans leur attitude et leurs comportements les codes de l'élégance et de la courtoisie.

CONTENU :

- Introduction :
 - Présentation personnelle, attitude, comportements : quelles différences ? définitions ?
 - Réflexion sur une attitude élégante, familière, grossière,
 - Notion de représentation, être l'ambassadeur de son entreprise, sa région, son pays,
 - Quelle image je veux donner ? quelle est celle qui est perçue ?
- Comprendre les enjeux de l'apparence et en adopter les codes :
 - La présentation corporelle et vestimentaire : hygiène corporelle et vestimentaire. La peau, les mains, les cheveux. Les vêtements, l'uniforme, les accessoires, les couleurs,
 - Le visage : les différentes formes de visage, la coiffure, le maquillage, le rasage.
- Les comportements élégants : La gestuelles, la voix, le vocabulaire, les règles de salutation.

DUREE : 2 jours.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Test techniques inspirés du mannequinat et des cours d'expression théâtrale. Simulations et mise en situation pour l'appropriation des comportements tenant compte des métiers de chacun et des particularités culturelles des clients.

INTERVENANTS : Consultant en management et communication, responsables des projets Formation et Coaching.

FORMATEUR/TRICE :

CONDITION DE REALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

SMART & COM FORMATION

METHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement.

SMART & COM FORMATION
22, rue des Potières - 56350 Saint-Jean-La-Poterie
06 76 89 97 19
chantal.canovas@orange.fr
N° SIRET 39508641600058 - APE 8559A
DA 53560908256
Certification AFNOR NF Service 
 Label Qualité Actions de Formations 