AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Grooming et posture professionnelle : améliorez l’expérience client et l’image de vos équipes

Lien : https://afrique-formation.com/formation/grooming-et-posture-professionnelle-ameliorez-lexperience-client-et-limage-de-vos-equipes

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
TOU10

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre l’importance du grooming dans la relation client
- Adopter une posture professionnelle irréprochable
- Améliorer l’image individuelle et collective de l’entreprise
- Développer une communication efficace et positive
- Renforcer la qualité de l’accueil client
- Gérer les situations difficiles avec professionnalisme
- Harmoniser les attitudes au sein des équipes
- Améliorer l’expérience client globale
- Développer une culture de service orientée excellence

POUR QUI ?

- Agents d’accueil et réceptionnistes
- Personnel de service et front office
- Équipes commerciales et relation client
- Hôtellerie, restauration et tourisme
- Personnel de vente et retail
- Agents administratifs en contact client
- Managers d’équipe terrain
- Toute personne en contact direct avec la clientèle

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Comprendre le grooming et son impact sur l’expérience client

- Définition du grooming en milieu professionnel
- Rôle de l’image et de la présentation
- Impact sur la perception client

2 / Les fondamentaux de la posture professionnelle

- Langage corporel et gestuelle
- Attitude générale en situation de travail
- Cohérence entre image et discours

3 / Hygiène, présentation et codes vestimentaires

- Standards d’hygiène professionnelle
- Tenue vestimentaire adaptée au secteur
- Respect des codes de l’entreprise

4 / Communication verbale et non verbale

- Ton de voix et diction
- Écoute active
- Interaction positive avec le client

Afrique Formation

5 / Attitude orientée client

- Sens du service et hospitalité
- Gestion des attentes clients
- Création d’une expérience positive

6 / Gestion des situations difficiles avec les clients

- Gestion des réclamations
- Maîtrise des émotions
- Résolution de conflits

7 / Travail en équipe et cohérence d’image

- Harmonisation des comportements
- Esprit d’équipe et coordination
- Culture de service commune

8 / Amélioration continue de l’expérience client

- Évaluation des pratiques
- Feedback client
- Développement des compétences comportementales

Afrique Formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

19 au 23 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca
20 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation