

Les codes du luxe et la relation client VIP à distance

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

FRANCE LUXE BUSINESS
SCHOOL
Claude MANSART
06.79.10.73.40
claude.mansart@flbs-luxe.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription obligatoire par un conseiller en insertion professionnelle
Entretien
Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Adulte de plus de 18 ans maîtrisant la langue d'enseignement de la formation

Prérequis pédagogiques :

Les conditions d'accès dépendent de la formation initiale. Une formation initiale est demandée puisque cette formation consiste en une montée en compétence. Un entretien est demandé par FLBS afin d'évaluer l'apprenant.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Le secteur de luxe est unique. Il obéit à des lois spécifiques en matière de formation des prix et de réaction de la demande du consommateur aux variations de prix. La proposition de valeurs du luxe est très différente de celle des secteurs traditionnels. Et bien entendu les codes de la relation client sont singuliers. Il s'agit de créer une expérience inoubliable pour le client, fondée sur les notions d'excellence et d'émotions. France Luxe Business School propose une formation aux codes du luxe et à la relation clients VIP afin de développer des softskills en matière de communication avec le client, d'adaptation de la relation client VIP mais aussi des bases de connaissances générales sur le luxe en phase avec l'expérience client recherchée. Cette formation peut être délivrée sur place au sein de l'entreprise, à distance ou bien dans les locaux de FLBS. Elle peut être adaptée à la demande en fonction des spécificités sectorielles (vins et spiritueux, articles manufacturés d'exceptions (maroquinerie, montres...), hospitalités). Elle vise des personnels en charge de l'accueil, de la vente ou de l'encadrement. Le programme est adapté à la reconversion professionnelle en vue d'obtenir les fondations nécessaires à la compréhension de l'écosystème spécifique de la clientèle exigeante du milieu du luxe. Il s'agit d'accompagner les personnels dans la mise en œuvre de prestations haut de gamme afin de créer une relation client unique et très qualitative avec le client. La formation vise à ancrer une culture du luxe au sein de la maison. Objectifs pédagogiques de la formation Connaître la proposition de valeur du luxe (haute qualité, rareté, responsabilité, désirabilité...) Identifier les attentes du client VIP et les codes du Luxe. Connaître les typologies de clientèles internationales du luxe. Adopter des postures et un langage adapté à un environnement luxe. Développer une culture de l'excellence adaptée à la Maison de luxe. Transférer l'émotion en acte d'achat.

Contenu et modalités d'organisation

1 ER JOUR Comprendre les singularités du luxe à la Française 3h :30 minutes ? Cartographie du luxe (poids économique, secteurs, catégories...) ? Grandes étapes du développement du luxe Français de Colbert à LVMH ? L'organisation et la stratégie des grands groupes de luxe (les holdings, le degré d'intégration verticale, le contrôle de l'offre, le pricing power) Identifier la proposition de valeur du luxe 3h : 30 minutes ? La désirabilité des marques ? Haute qualité (perception, convention, signal ? Exclusivité et rareté ? La durabilité dans le luxe (conflits de valeurs, norme ISO 26000...) 2 ème JOUR Bertrand Blancheton Connaître les clients du luxe et se comporter avec eux 3h :30 minutes Saisir les singularités des attentes des clients dans le luxe ? La personnalisation, l'émotion, ? Les typologies de clientèle nationale et internationale ? L'expérience client dans le luxe Se comporter dans le luxe ? Les codes, les postures ? La communication verbale et non verbale ? L'écoute active ? La communication positive ? Agilité et personnalité Mettre en scène un storytelling de sa marque, fondé sur un élément de différenciation 3h :30 minutes Les bases du storytelling : ? Quelles ressources mettre en valeur ? Histoire, patrimoine, éléments de l'environnement ? Faire le lien avec les produits ou services iconiques de sa marque ? Storytelling, renforcement de l'image de marque et émotions Implémentation ? Utiliser le Storytelling pour créer un sentiment d'appartenance à la marque 3 ème JOUR Gérer sa relation avec sa clientèle haut de gamme : stratégie de CRM (Customer Relationship Management) 7h00 A quoi sert le CRM ? Enjeux, objectifs et intérêts pour l'entreprise ? L'importance de la data : collecte et analyse ? Quels usages et leurs impacts pour les équipes ? Exemples de stratégie CRM Comment recruter de nouveaux clients ? ? Comment définir ses touch-points ? Quels outils pour la prospection Comment fidéliser sa clientèle ? o Catégoriser ses clients et adapter sa stratégie o L'importance du clienteling et du sur-mesure o Outils de fidélisation o Programme de fidélité o Le gifting o Les animations et événements 4 ème JOUR Animer sa communauté de clients VIP : focus sur les

...
Commentaires sur la durée hebdomadaire FLBS prendra en compte les attentes des stagiaires. FLBS pourra le cas échéant adapter certains modules en fonction de l'auditoire
Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Mixte

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Cette formation est une montée en compétences dans le domaine du luxe. Le stagiaire à l'issue de cette formation pourra envisager de postuler à des offres d'emploi dans le domaine du luxe. En fonction de sa formation initiale un vendeur, une réceptionniste... pourra saisir des opportunités dans le secteur de la vente de produits d'exception. Un dirigeant ou un cadre d'entreprise sera en position pour envisager une suite de carrière dans le luxe.

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00461654	du 03/06/2024 au 28/06/2024	Saint-Jean- d'Illac (33)	FRANCE LUXE BUSINESS SCHOOL		Non éligible	FPC