

## **Public :**

Toute personne en charge (ou en devenir) de missions de conseil à la clientèle dans le domaine du luxe et de la mode.

**Prérequis :** Aucun

## **Objectifs pédagogiques :**

À l'issue de cette formation, les apprenants seront en mesure de :

- Faire preuve d'une vision globale des pratiques commerciales et administratives d'une boutique
- Comprendre le fonctionnement d'une boutique dans l'industrie du luxe
- Adapter leurs savoir-être et leurs savoir-faire à l'univers du luxe
- Exercer la profession de Conseiller de Vente Luxe
- Transformer l'acte de vente en expérience client unique

## **Moyens pédagogiques et techniques :**

- Supports de formation visuels
- Exposés théoriques,
- Exercices pratiques, études de cas, mise en situation, jeux de rôles
- Création des looks
- Quiz en salle
- Pédagogie active

## **Modalités d'évaluation :**

- Test d'entrée et test de sortie (évaluation des compétences acquises)
- Feuilles de présence
- Certificat de réalisation

## **Formateur :**

Liana MINZIANI, diplômée d'Harvard et de l'EDHEC, possède une expérience importante dans le marketing et le développement commercial en France et à l'étranger ; dans le retail du luxe et de la mode dans des Maisons comme Christian Dior Couture, Giorgio Armani, Bottega Veneta, Brunello Cucinelli.

<b>Programme détaillé (7 heures)</b>
--------------------------------------

## IMMERSION LUXE

### Module 1 - Traditions et innovation

- Introduction, présentation, test d'entrée
- Les notions : Luxe, Mode, Retail...
- L'histoire : Fashion Week
- Groupes, Maisons de Luxe, Business Modèle

### Module 2 - Univers divers

- Mode, prêt à porter
- Souliers, maroquinerie, accessoires
- Joaillerie & Montres

### Module 3 - Clientèle internationale

- Le profil des touristes américains
- Le marché du Luxe en Chine, la clientèle chinoise en France
- La clientèle russophone
- Pays du Golf, les princes et les princesses

### Module 4 - Cérémonie de vente

- Accueil, première impression
- Découverte active : écouter, converser, questionner, rebondir...
- Faire rêver : présenter, partager, inviter à essayer...
- Créer la relation : parler de vos services, des avantages, collecter les datas
- Développer la relation : contacter vos clients de façon personnalisée

### Module 5 - Techniques de vente

- Indicateurs de vente (KPI / key performance indicators)
- Pièce par ticket (UPT / unit per ticket)
- Cross-selling, up-selling
- Panier moyen (Average ticket)
- Meilleures pratiques (best practices)

## IMMERSION COMMERCIAL

### Module 6 – CRM

- Relations client (CRM / client relationship management)
- Recrutement d'une nouvelle clientèle : « prospects »
- Recrutement d'une nouvelle clientèle : clients « welcome »
- Fidélisation
- Réactivation
- Questions, discussion, débats

### Module 7 - Opérations

- Caisse, détaxe
- Retouche, pressing
- Stock, livraison, inventaires, rangement
- Visuel merchandising
- Service après-vente (SAV)
- Questions, discussion, débats

### Module 8 - Visite mystère, préparation de la mission

- Quel est le rôle d'un client mystère ?
- Préparation de la mission, scénarios divers
- Qualités et compétences d'un client mystère
- Méthode : benchmark de la concurrence, analyse comparative des performances
- Questions, discussion, débats

### Module 9 - Visite mystère, réalisation de la mission en boutique

- Analyse des données, préparation du rapport
- Proposition à la marque pour ajuster leur stratégie de vente, leur technique de management, la qualité de leurs services, etc..
- Questions, discussion, débats

### Module 10 - Conclusion

- Production d'un Projet de Développement Professionnel
- Grand débat

## Programme de formation Conseiller de Vente Luxe

### Accessibilité

Notre Formation est mise en place dans un délai moyen de deux semaines à compter de la validation de la demande. Elle est aménageable sur demande à un public en situation de handicap.

Pour toute demande d'informations, merci de nous adresser un mail ou de nous appeler :

Liana Minziani

Téléphone : 06 87 95 42 62

Email : [contact@cannes-fashion-school.fr](mailto:contact@cannes-fashion-school.fr)

### Tarifs :

- Inscription individuelle : 770€ HT (exonération de TVA, article 293 B du CGI)
- Inscription pour un groupe (6 personnes maximum) : sur devis