

Programme de formation Conseiller de Vente Mode / 35h

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 : 1ère expérience dans la vente ; passionné par l'univers de la mode

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
- Comprendre le fonctionnement d'un magasin dans l'industrie de la mode
- Adapter leurs savoir-être et leurs savoir-faire à l'univers de la mode
- Exercer la profession de Conseiller de Vente
- Transformer l'acte de vente en expérience client

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 de l'EDHEC et d'Harvard, 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.

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

Tarifs (exonération de TVA, article 293 B du CGI) :

- Inscription individuelle : 3 500€ HT (-50% pour les demandeurs d'emploi)
- Inscription groupe : sur devis

Programme détaillé (35 heures)

JOUR 1 - 1ère demi-journée (durée 3h30) / 09h 00 - 12h30 / Module 1 - Traditions et innovation

- Introduction, présentation, test QCM d'entrée
- Les notions : Mode, Luxe, Retail
- L'histoire du prêt à porter : Fashion Week
- Groupes, Maisons, Business Modèle Retail
- Questions, discussion, débats

pause déjeuner 12h30 - 13h30 (durée 1h)

JOUR 1 - 2ème demi-journée (durée 3h30) / 13h30 - 17h00 / Module 2 - Univers divers

- Exercice pratique « Qui défile ? »
- Mode, prêt à porter
- Souliers, maroquinerie, accessoires
- Storytelling
- Questions, discussion, débats

JOUR 2 - 1ère demi-journée (durée 3h30) / 09h 00 - 12h30 / Module 3 - Clientèle internationale

- Le profil des touristes américains
- La clientèle chinoise en France
- La clientèle russophone
- Pays du Golf (les princes et les princesses)
- La clientèle locale
- Meilleures pratiques (best practices)
- Questions, discussion, débats

pause déjeuner 12h30 - 13h30 (durée 1h)

JOUR 2 - 2ème demi-journée (durée 3h30) / 13h30 - 17h00 / 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
- Exercices pratiques : jeux de rôles, gérer les objections, écrire une lettre personnalisée

JOUR 3 - 1ère demi-journée (durée 3h30) / 09h 00 - 12h30 / Module 5 - Performance

- 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)
- Questions, discussion, débats

pause déjeuner 12h30 - 13h30 (durée 1h)

JOUR 3 - 2ème demi-journée (durée 3h30) / 13h30 - 17h00 / Module 6 – CRM

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

JOUR 4 - 1ère demi-journée (durée 3h30) / 09h 00 - 12h30 / Module 7 - Opérations

- Caisse, détaxe
- Exercice pratique : retouche
- Stock, livraison, inventaires, rangement
- Visuel merchandising
- Service après-vente (SAV)
- Exercice pratique : scénarios SAV
- Questions, discussion, débats

pause déjeuner 12h30 - 13h30 (durée 1h)

JOUR 4 - 2ème demi-journée (durée 3h30) / 13h30 - 17h00 / Module 8 – Codéveloppement

- Techniques de vente : SONCAS, CAB
- Jeux de rôles : accueil
- Jeux de rôles : découverte active
- Jeux de rôles : faire rêver, gérer les objections
- Jeux de rôles : créer la relation
- Jeux de rôles : clôturer de vente
- Jeux de rôles : développer la relation
- Questions, discussion, débats

JOUR 5 - 1ère demi-journée (durée 1h30) / 09h00 - 10h30 // Module 9 - PDP

- Production d'un Projet de Développement Personnel / Plan d'Action
- Questions, discussion, débats

JOUR 5 - 1ère demi-journée (durée 2h) / 10h30 - 12h30 / Module 10 - Visite mystère, préparation

- 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

pause déjeuner 12h30 - 13h30 (durée 1h)

JOUR 5 - 2ème demi-journée (durée 2h) / 13h30 - 15h30 / Module 11 - Visite mystère, réalisation

- Visite mystère / réalisation
- 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..

JOUR 5 - 2ème demi-journée (durée 1h30) / 15h30 - 17h00 / Module 12 - Conclusion

- Grand débat
- TEST QCM de sortie
- QUESTIONNAIRE de satisfaction