



FORMATION INDIVIDUELLE : CODES ET UNIVERS DU LUXE

SESSIONS ET HORAIRES

3 Sessions individuelles (en présentiel) de 3h30 (total 10h30)
10 heures de formation en ligne sur plateforme pédagogique Moodle (E-learning)
Dates présentiel : A définir
Lieu : A définir

PUBLIC

Cette formation s'adresse à chaque personne qui par son activité professionnelle dans l'univers du luxe et haut de gamme s'implique dans un service d'excellence et veut offrir une expérience client exceptionnelle

PRIX

Le prix de l'action de formation est fixé à 2400 euros (TVA non applicable).

OBJECTIFS

Acquérir et intégrer le savoir-être, les codes de la gestion de la relation client et les leviers pour offrir une expérience client mémorable et différenciante

PRÉREQUIS ET MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Aucun prérequis
Modalité : Inscription
Délai entre 1 et 2 mois en fonction de l'organisme financeur



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Cette formation permet d'acquérir

- une sensibilité au profil et attentes des clients luxe
- les subtilités des codes porteurs des valeurs du luxe
- la conscience de sa responsabilité individuelle dans la réalisation d'un service exceptionnel
- la maîtrise de la gestion de la relation client

ACCES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Pour les personnes à mobilité réduite, nous nous déplaçons sur le lieu convenu à l'avance et adapté.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Chaque session de formation en présentiel alterne exposés théoriques et exercices pratiques de mise en situation. Une formation en ligne sur la plateforme digitale moodle permet d'acquérir les bases théoriques, d'approfondir et de pratiquer les outils enseignés (exposés, vidéos, exercices d'entraînement).

MODALITES D'EVALUATION

Les connaissances théoriques sont vérifiées au moyen de quizz.
Les progrès sont évalués lors des exercices de mise en situation.

FORMATEURS

Laurence Teil (formatrice, Consultante MARLOT EXPERIENCES FRANCE)
Nicolas Grau (Formateur, Consultant MARLOT EXPERIENCES FRANCE)

RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

David Chantelot



Compétences	Description	Critères d'évaluation
Session 1 (Présentiel) Audit	-Observation sur place par le formateur lors d'une mise en situation des moyens mis en œuvre pour créer un service de qualité. -Identification des axes d'amélioration et définition d'un plan d'action pour développer de nouvelles pratiques	
Session 2 (E-learning) Se familiariser avec l'univers du luxe	-Comprendre les attentes du client dans un univers haut de gamme -Comprendre le rôle spécifique de la dimension humaine pour offrir un service d'excellence	QUIZZ-Questionnaire ✓ Savoir ce qu'est le luxe aujourd'hui ✓ Connaître l'importance de la valeur émotionnelle ✓ Savoir distinguer le luxe expérientiel du luxe matériel
Session 3 (E-learning) La gestion de la relation client	-Identifier les situations compliquées -Anticiper les besoins du client -Apprendre à adapter son comportement et ses réponses en fonction des attentes de chaque client -Créer durablement un lien avec les clients	QUIZZ-Questionnaire ✓ Savoir réagir aux interactions avec les clients ✓ Connaître les outils pour s'exprimer en toute circonstance et gérer tous les types de situations
Session 4 (E-learning) L'élégance relationnelle	-Connaître les codes du luxe -Comment transmettre à chaque client les valeurs de service de votre Maison	QUIZZ-Questionnaire ✓ Maîtriser les règles essentielles et les formules à privilégier ✓ Etre sensibilisé à l'aspect esthétique (le choix des mots, la voix, vêtements, l'allure...)
Session 5 (Présentiel) Entraînement	Mise en pratique des modules de théorie pendant une mise en situation basée sur les réalités quotidiennes du participant.	Mise en situation et exercices pratiques
Session 6 (Présentiel) Vérification	Vérification par le formateur du respect des codes et leviers d'action lors d'une mise en situation pour s'assurer que la réalité est bien la mise en application de la théorie Identification des points à améliorer par le participant	Mise en situation et exercices pratiques