

## **FORMATION**

### **Comprendre et s'adapter à la clientèle Luxe**

#### **OBJECTIFS :**

- Connaître les codes et les attentes de la clientèle « luxe »
- Être capable d'adapter ses attitudes relationnelles et développer son sens du détail

#### **PROGRAMME 1 JOUR, 7h, en présentiel, sur demande en distanciel**

##### **1 - Connaître l'histoire du luxe au fil des époques**

- Définitions du luxe
- Retracer l'histoire du luxe de la Renaissance à nos jours
- Identifier les différents secteurs du luxe
- S'approprier les codes, les valeurs du luxe

##### **2 – Comprendre les comportements de la clientèle luxe**

- Comprendre l'incidence du luxe sur les comportements humains
- Connaître les différents profils de clients
- Repérer les attentes et besoins cachés du client
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, d'exercices

##### **3 – Incarner une attitude relationnelle en lien avec les valeurs du luxe**

- Passer de la satisfaction client à l'excellence de service
- S'approprier les attitudes relationnelles de l'excellence de service
- Adapter son savoir-être au contexte du luxe
- Utiliser sa communication non verbale avec mesure et délicatesse
- Utiliser un vocabulaire en adéquation avec la clientèle du Luxe
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, d'exercices

#### **PUBLIC CONCERNE**

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client qui intervient ou souhaite intervenir dans un univers Premium ou Luxe.  
Minimum 4 personnes, groupe maximum de 10 personnes en intra-entreprises

#### **ACCESSIBILITE**

Attentive to Customer tient à accueillir l'ensemble des personnes sans discrimination et rend accessible l'ensemble des formations aux personnes en



# Attentive to Customer

Soyez dans le coeur de vos clients

situation de handicap, maladies invalidantes ou tout autre situation pénalisante. Merci de nous informer de vos besoins spécifiques en amont et nous veillerons grâce à l'écoute bienveillante de Morgane Maillot, notre interlocutrice référente handicap externalisée (morgane.maillot@mltressources.fr) à adapter nos pratiques pédagogiques pour vous accueillir et satisfaire vos besoins de formation dans les meilleures conditions possibles.

## PRE-REQUIS

Aucun

## METHODES PEDAGOGIQUES

Attentive to Customer utilise une pédagogie active et participative avec l'utilisation de l'intelligence collective et d'outils de créativité pour l'application des apports théoriques afin d'optimiser l'assimilation des données. Nous apportons un soin à la création de jeux ludo-pédagogiques uniques en présentiel et à distance avec l'utilisation d'outils digitaux en utilisant les 3 formes de mémoire de l'apprenant pour la réussite des apprentissages.

## EVALUATION & VALIDATION

L'acquisition des aptitudes et compétences sera vérifiée par le formateur tout au long de la journée ou des journées de formation sous différentes formes (quizz, évaluation en sous-groupe, jeux de mémorisation et évaluation...). Une attestation nominative sera remise à la fin de la session ou un certificat de réalisation pour les formations à distance.

## PROCESS QUALITE

Avant la validation de votre demande : Une première réponse à votre demande sera donnée dans les 48h et nous fixerons ensemble la date de la prestation en fonction de vos disponibilités.

A la fin de la formation nous vous demanderons un retour d'expériences par un questionnaire "à chaud", ce afin de vérifier la validation de vos attentes et surtout de nous permettre de nous améliorer. Un questionnaire "à froid" un mois après la formation est appliqué pour vérifier l'application et l'ancrage des acquis délivrés.

## LIEU DE LA FORMATION

Au sein de vos locaux ou dans une salle adaptée pouvant permettre l'accessibilité de l'ensemble des publics à la charge du client.

## MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAIS D'ACCES

Formation sur mesure en intra-entreprises adaptée à vos besoins. Veuillez nous contacter à l'adresse suivante [contact@attentivetocustomer.com](mailto:contact@attentivetocustomer.com) pour organiser un rendez-vous d'expression de vos attentes et besoins. Nous pourrions ainsi vous proposer un devis personnalisé.





Soyez dans le coeur de vos clients

Avant la validation de votre demande : Une première réponse vous sera donnée dans les 48h et nous fixerons ensemble la date de la prestation en fonction de vos disponibilités.

### **CONSIGNES SANITAIRES**

Des consignes sanitaires pourront s'appliquer en fonction de l'évolution de la situation du COVID 19, en lien et suivant les directives gouvernementales au moment de la signature de la convention de formation.

Suivant le décret n°2020-545 du 11 mai 2020, le lieu d'accueil devra respecter les gestes barrières et le port du masque sera obligatoire tout au long de la formation. Du gel hydroalcoolique sera à disposition dans le lieu utilisé pour la formation.

Chaque participant veillera à avoir son matériel personnel tel que stylos et bloc note.

### **100% SATISFACTION STAGIAIRES**

**72%** de stagiaires souhaiteraient obtenir un suivi post formation

