

# CONSEILLER EN PRODUITS DE LUXE (TOEIC INCLUS)

Attestation de compétences « Conseiller en produits de luxe »

// VENTE

DURÉE : 84H

<b>Pré-requis</b>	• Niveau IV exigé ou certification de niveau V dans le domaine de la vente ou de l'accueil
<b>Recrutement</b>	Sur dossier (CV + diplôme) + entretien individuel
<b>Durée</b>	84 heures
<b>Evaluation</b>	Mises en situations + entretiens
<b>Modalités de financement</b>	• Financement individuel • Financement aidé (Pôle Emploi, FAJ, conseil général, etc.)
<b>Code CPF</b>	237969
<b>Moyens pédagogiques</b>	- Formation alternant théorie et pratique - Mises en situation

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Accueillir et conseiller la clientèle d'articles de luxe
- Connaître les produits de luxe et participer à l'attractivité de l'espace de vente
- Acquérir le bon vocabulaire en anglais

## DÉROULEMENT DU PROGRAMME

### L'Univers du luxe et culture professionnelle

- Environnement socio-économique du luxe :
  - » La dimension interculturelle
  - » Les codes du luxe
  - » Les spécificités du secteur d'activités
  - » Le luxe et le développement durable
  - » Le cadre organisationnel et la réglementation de l'activité
  - » L'image de marque
  - » La relation de confiance avec le client
- L'accueil de la clientèle haut de gamme
  - » Les différentes étapes et principes à respecter pour offrir un accueil haut de gamme
  - » L'attente de la clientèle et la prise en compte des attentes du client CSP++
- Comportements et relations face à une clientèle étrangère
  - » Focus sur la prise en charge de la clientèle étrangère : Stéréotypes et conséquences
  - » Nuances incontournables dans le verbal et le non-verbal
  - » Améliorer la conversation en évitant les malentendus

### Les principales caractéristiques des produits de luxe

- Bijouterie / joaillerie
- Maroquinerie
- Mode
- Vins et spiritueux

### Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

- Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne
- Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente
- Participer à la gestion des flux marchandises

### Vendre et conseiller le client en magasin

- Vendre et conseiller le client en magasin
- Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin
- Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente

### Anglais

- Anglais commercial en boutique de luxe
- TOEIC