

Accueil clientèle de luxe « retail »

Dans le retail de luxe, chaque accueil est une vitrine de la maison: transformer une simple visite en expérience mémorable est la clé de la fidélisation.



Objectifs

Dans le retail de luxe, l'accueil est la première impression donnée au client : il doit exprimer élégance, personnalisation et efficacité pour transformer chaque visite en expérience mémorable.

Maîtriser les codes de l'accueil de prestige en boutique afin d'instaurer immédiatement un lien de confiance.

Développer une communication verbale et non verbale adaptée aux attentes d'une clientèle internationale et exigeante.

Savoir personnaliser chaque interaction pour renforcer la relation client et valoriser l'image de la maison.



Durée

28 heures



Suivi de formation

- Feuille d'émargement
- Suivi: Test de positionnement, évaluation enquête



Tarif

3.800€ Nets de taxe
1-10 participants.

1

THÉORIE

Transmission des codes et pratiques d'un accueil prestige

2

MISE EN SITUATION

Jeux de rôle et cas concrets inspirés du quotidien « retail »

3

COACHING PERSONNALISÉ

Retour individualisé pour se perfectionner en attitude et gestuelle

Contenu de la formation

La formation initie les participants aux codes du luxe appliqués au retail : posture, langage et attitude professionnelle. Elle met l'accent sur la première impression, essentielle pour instaurer un lien de confiance avec une clientèle exigeante. La préparation en amont est travaillée : connaissance des clients fidèles, anticipation des besoins, organisation de l'espace. Les rituels d'accueil en boutique sont détaillés, du simple "bonjour" à la prise en charge individualisée. La communication verbale et non verbale est perfectionnée afin de s'adapter à des profils variés et internationaux. Les techniques de personnalisation sont intégrées : reconnaissance des préférences, suivi et valorisation des clients réguliers. Les méthodes de gestion de demandes ou réclamations permettent de transformer un problème en opportunité de fidélisation. Une partie est dédiée à la confidentialité, la discrétion et la maîtrise des codes spécifiques aux maisons de luxe. L'art de proposer un produit ou un service complémentaire est présenté comme un prolongement naturel de l'accueil. Enfin, le suivi post-visite et l'entretien de la relation client permettent de prolonger l'expérience au-delà de la boutique.



- Maîtriser les codes de l'accueil de prestige et les rituels hôteliers.
- Valoriser l'accueil comme levier de fidélisation et d'image de marque.
- Adapter sa communication à une clientèle internationale et exigeante.
- Personnaliser l'expérience client grâce à une approche sur-mesure.
- Gérer les demandes et réclamations avec tact et élégance.
- Intégrer l'upsell et le cross-sell comme un service exclusif et non intrusif.

MÉTHODOLOGIE

- **Apports théoriques** : codes du luxe et bonnes pratiques retail.
- **Mises en situation** : simulations d'accueil et de gestion en boutique.
- **Observation terrain** : analyse d'exemples concrets ou visites guidées.
- **Ateliers collaboratifs** : partage de bonnes pratiques et retours d'expérience.
- **Coaching personnalisé** : suivi individuel pour affiner posture et communication.

