

Fiche Programme

Les codes du luxe

Version du 23/09/2025

Modalité : Présentiel

Durée : 7 heures

Dates : Nous vous proposons des sessions de formation personnalisées adaptées à vos disponibilités

Public : Conseiller de vente évolutif, responsable boutique

Accessibilités pour les personnes en situation d'handicap : Accessible aux personnes en situation d'handicap. Nous consulter pour tout aménagement de parcours.

Prérequis : Aucun prérequis exigé

Délais d'accès : La durée estimée entre la demande et le début de la formation est variable entre 11 jours et 3 mois en fonction du profil du candidat et des modalités de prises en charge.

Modalités d'accès : La participation à la formation requiert une procédure d'inscription préalable. Cette inscription peut être réalisée par le biais d'un entretien individuel, qui peut être mené soit par téléphone, soit par visioconférence, soit en personne dans les locaux dédiés d'Honoré Conseil.

À l'issue de cet entretien, le personnel d'Honoré Conseil fournira à l'apprenant un dossier d'inscription détaillé.

Celui-ci devra être dûment rempli et renvoyé selon les directives fournies.

Organisation de la formation

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre et définir la notion de Luxe et identifier ses différentes industries et l'évolution de l'accessibilité du luxe afin d'en comprendre les spécificités et d'illustrer ces notions par des exemples emblématiques.
- Comprendre et différencier les notions de haut de gamme et premium / rareté et exception.
- Identifier, comprendre et savoir mettre en œuvre les codes comportementaux, communicationnels et relationnels du Luxe (savoir-être, savoir-dire, savoir-paraître, posture, gestion de l'image et intelligence situationnelle) afin d'incarner une présence professionnelle cohérente et différenciante auprès d'une clientèle exigeante.
- Développer une expérience client d'exception à travers le savoir-être, le savoir-dire et le savoir-paraître.
- Analyser les profils et attentes de la clientèle du luxe, identifier leurs spécificités culturelles et générationnelles, et comprendre comment les Maisons adaptent les fondamentaux du luxe (personnalisation, exclusivité, storytelling, digital et engagement sociétal) afin de construire une expérience client différenciante, émotionnelle et durable.

Contenu de la formation :

Introduction :

Présentation des objectifs de la formation et recueil des attentes des participants.

Tour de table interactif

Mise en contexte : comprendre pourquoi le luxe est un univers unique et inspirant.

Module 1 : Comprendre l'univers du luxe

Définir ce qui distingue le luxe et ses caractéristiques uniques et analyse des exemples inspirants pour illustrer l'excellence du secteur.

Explorer les grandes industries du luxe et identifier leurs pièces emblématiques.
Identifier et comprendre les différences entre les notions de premium/haut de gamme et rareté/exception, en s'appuyant sur des exemples concrets pour illustrer chaque concept.

Module 2 : Être collaborateur dans le luxe

Développer les comportements et attitudes qui font la différence : présence, posture, élégance.
Maîtriser les codes de communication et relationnels du luxe : savoir-dire, savoir-être, savoir-paraitre.
Apprendre à gérer chaque interaction avec finesse et professionnalisme grâce à des exercices pratiques.

Module 3 : La clientèle Luxe

Comprendre les attentes spécifiques des différentes catégories de clientèle du luxe afin d'adapter son discours commercial et relationnel, en tenant compte des sensibilités culturelles et générationnelles.
Explorer les fondamentaux de l'expérience client différenciante : personnalisation, exclusivité, storytelling.
Découvrir les tendances actuelles : digital et phygital, engagement sociétal, inclusivité.

Conclusion & Plan d'action

Synthèse des apprentissages.
Formalisation des engagements individuels de mise en pratique.
Évaluation à chaud des acquis.

Contacts

Elodie COFFY
Tel : 06 09 9180 72
Mail : elodie.coffy@honore-retail.com

Moyens pédagogiques et techniques

Support de présentation projeté et livret participant.
Exercices pratiques : auto-positionnement, jeux de rôle (ex. mise en scène téléphonique), activités interactives
Échanges collectifs et retours personnalisés.

Modalités d'évaluation

Feuilles de présence.
Questions orales ou écrites (QCM)
Mises en situation professionnelle.
Évaluation des acquis et des objectifs pédagogiques.
Formulaire d'évaluation à chaud.

Tarif

Contactez-nous pour connaître le détail.