

Objectifs

Maitriser les fondamentaux de la communication pour valoriser l'image de son entreprise
Savoir écouter pour répondre efficacement aux exigences de la clientèle de luxe
Créer une relation de qualité pour fidéliser le client.

 **Durée** : 2 jours 14 heures

 **Public** :



















Toute personne ayant une relation client dans l'univers du luxe ou du haut de gamme

 **Méthode pédagogique**

Apports théoriques et pratiques
Exercices pratiques jeux de rôles mise en situation filmée.

Luxe et relations client

Image et présentation dans le luxe

-  L'importance et le pouvoir de l'image et des vecteurs de communication non verbale
-  Les fondamentaux du langage du corps
-  Regard, voix, gestuelle
-  L'apparence globale
-  Comprendre son personnage et le rôle attendu
-  Optimiser et corriger la silhouette
-  Les impairs à éviter en matière d'allure
-  Le client au cœur du service
-  La dimension professionnelle
-  La dimension humaine
-  La dimension esthétique
-  Le filtre
-  L'empathie
-  Comment se positionner par rapport au client
-  L'importance du savoir vivre et les spécificités culturelles
-  Communication de A à Z
-  Interpréter le langage
-  Le vécu émotionnel