

PROGRAMME DE FORMATION DETAILLÉ : LES ÉTAPES CLÉS DE LA VENTE LUXE

Le programme détaillé peut être adapté en fonction du niveau et des besoins du participant

1-Module - Maîtriser les fondamentaux de l'excellence relationnelle	Découvrez les différents niveaux de relation client
	Apprenez à créer un relationnel fort avec vos clients
	Explorer l'importance de l'entourage et de la culture
	Techniques pour offrir un service personnalisé
	Alignez vos pratiques avec les normes d'excellence
	Atelier : évaluez votre niveau de relation client
2-Module - La préparation de la boutique et de l'équipe de vente	Apprenez à répondre efficacement aux besoins des clients
	Personnalisez l'accueil pour créer une expérience unique
	Le code vestimentaire au féminin : élégance et raffinement
	Le code vestimentaire au masculin qui fait la différence
	Maîtrisez la visualisation du parcours stratégique du client
	Atelier sur le parcours client en situation de handicap
3-Module - L'accueil sur mesure : L'art de briser la glace avec les client Premium	Découvrez les clés pour briser la glace et créer une première impression inoubliable
	Apprenez le savoir-vivre pour offrir une expérience unique à chaque interaction
	Maîtriser les outils pour cultiver l'art d'être agréable
	Trouvez la distance optimale pour établir une connexion optimale
	Maximisez l'art et la manière de communiquer
	Jeux pratiques les aspects verbaux et para-verbaux
4-Module - Créer un rapport de confiance	Apprenez à créer volontairement de la confiance
	Éveillez les sensations et les émotions de vos clients
	Connectez comme personne
	Maîtrisez le pouvoir de la synchronisation
	Adaptez votre communication verbale et non verbale
	Exercices pratiques sur la synchronisation
5- Module - L'art de la découverte des besoins	S'adaptez en fonction des niveaux de communication
	Utilisez les bons mots et la bonne attitude pour interagir
	Découvrez les sept mots magiques
	Maîtrisez l'art de poser les questions en or
	Maximisez l'écoute : indispensable à la découverte des besoins à l'argumentation
	Participez à des jeux pour pratiquer l'écoute active

Document mis à jour le 7/12/2025



SAS DUPRAT LUXURY LEARNING Siret 949 915 748 000 14- TVA :FR67 949 915 747

Enregistrée sous le n° 94 20 21 341 20 auprès du préfet de Corse

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (Art.L.6352-12 du code du travail)

Siège : Résidence les Marines du Soleil Lieu-dit Capanelle 20253 Patrimoine

Tel : 06 64 21 30 00. [Email : gd@guillaumeduprat.com](mailto:gd@guillaumeduprat.com) Internet : Guillaumeduprat.com

6- Module - Les réponses aux principales objections et insatisfactions clients	Assimilez les éléments pour une présentation réussie
	Découvrez les secrets de la présentation
	Développez des arguments percutants pour vos clients
	Perfectionnez l'art d'annoncer le prix
	Les astuces pour vendre plus cher
	Atelier de groupe sur la présentation et l'argumentation
7- Module - Les techniques et phrases pour conclure	Identifiez un client mécontent et plan d'action pour solutionner
	Faites passer un client mécontent en content et gérer les objections
	Répondez à l'objection : « Je vais réfléchir »
	Répondez à l'objection : « C'est trop cher »
	Répondez à l'objection : « Il faut que j'en parle à ma femme »
8- Module - Les techniques et phrases pour conclure	Atelier pour gérer les objections et un client mécontent
	Le Luxe c'est aussi conclure mais avec élégance
	Testez le terrain avant de conclure
	Utilisez la technique du "Yes Set"
	Concluez avec la facture
	Proposez des alternatives pour conclure
9- Module - Fidélisation à l'ère du digital	Exercice sur les phrases de conclusion
	Devenez un expert du clienteling à l'ère digitale
	Les meilleurs emails clients
	Explorez les meilleurs conseils pour les réseaux sociaux
	Récupérez des avis positifs et gérez des avis négatifs
	Gérez les clients mécontents des réseaux avec efficacité avec sa hiérarchie
Participez à un atelier sur le clienteling digital	

Document mis à jour le 7/12/2025



SAS DUPRAT LUXURY LEARNING Siret 949 915 748 000 14- TVA :FR67 949 915 747

Enregistrée sous le n° 94 20 21 341 20 auprès du préfet de Corse

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (Art.L.6352-12 du code du travail)

Siège : Résidence les Marines du Soleil Lieu-dit Capanelle 20253 Patrimonio

Tel : 06 64 21 30 00. Email : gd@guillaumeduprat.com Internet : Guillaumeduprat.com

FORMATION : LES ÉTAPES CLÉS DE LA VENTE LUXE

C'est la formation de référence, complète des vendeurs qui veulent performer dans le Luxe. Vous y apprendrez à maîtriser les 9 étapes de la vente que nous retrouvons dans le Luxe et comment devenir un expert de la vente. Grâce aux exercices pratiques, aux techniques de vente, vous ressortirez au niveau supérieur pour maximiser votre chiffre d'affaires.

Objectifs :

- 1/ Maîtriser les étapes de la vente du Luxe pour faire vivre une expérience client mémorable
- 2/ Développer les attitudes, techniques du code du Luxe pour maximiser la relation client
- 3/ Devenir un expert dans la relation client avec la clientèle premium

RÉPONSES À VOS QUESTIONS

Qu'est-ce que cette formation LES ÉTAPES CLÉS DE LA VENTE LUXE :

Cette formation est un véritable accélérateur concret et participatif sous forme d'atelier de 3 jours pour maîtriser les étapes de la vente dans le Luxe à travers la relation client. Vous y apprendrez les piliers de la vente dans le Luxe pour devenir un Grand Vendeur

Formation Mix : Durée totale de la formation : 26 heures (24h de présentiel + 2h e-learning) pour connaître les différentes stratégies des étapes clés dans le Luxe.

Lieu : à Paris quartier Opéra

A qui s'adresse cette formation ?

Public visé : Aux vendeurs, conseillers de vente et brand ambassadeurs qui sont déjà dans le Luxe et qui ont envie de passer au niveau supérieur au niveau des étapes clés de la vente. Aux vendeurs qui ne sont pas encore dans le Luxe et qui rêvent d'y travailler. Aux managers qui souhaitent faire progresser et faire évoluer leurs équipes.

Quels sont les prérequis :

Il n'y a pas de prérequis spécifique pour participer à cette formation.

Document mis à jour le 7/12/2025



Comment puis-je m'inscrire :

Vous n'avez plus qu'à compléter le formulaire avec vos coordonnées et réserver votre place en ligne ou par téléphone au 06.64.21.30.00. **En termes de modalités d'accès**, à l'issue de l'appel téléphonique ou de la visioconférence, et sous réserve d'acceptation de votre candidature, un délai de 14 jours est appliqué entre votre inscription définitive et l'accès à la formation qui sera fixée conjointement avec le stagiaire.

Comment se déroule la formation ?

Supports pédagogiques mobilisés et moyens techniques : Cette formation combine des apports théoriques présentés sous forme de diapositives PowerPoint présenté via ordinateur et des activités participatives telles que des exercices, jeux de rôle, mises en situation et ateliers.

L'objectif est de permettre aux participants de mettre en pratique les éléments essentiels de la formation et surtout à réfléchir sur leur niveau des étapes clés et sur les axes d'améliorations à mettre en place à la suite de l'enseignement de la formation.

Quels sont les avantages de suivre cette formation avec Guillaume Duprat

Cette formation représente une occasion unique d'acquérir les compétences clés pour exceller dans la vente dans l'univers du Luxe. Conçue pour être pratique et immédiatement applicable, elle a été élaborée par Guillaume Duprat et Sandra Lillaz, forts de plus de 50 ans d'expérience cumulée au sein des Maisons les plus prestigieuses : Louis Vuitton, De Beers, Tiffany & Co, Van Cleef & Arpels, Bulgari, David Yurman, Boucheron... Ayant eu le privilège de côtoyer les meilleurs vendeurs de la place Vendôme, ils partagent avec vous les secrets de l'art de la vente dans le Luxe, à travers une maîtrise inégalée dans les étapes de la vente à l'Américaine et raffinement à la Française.

Est-ce que ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap ?

Oui, ce programme est complètement accessible aux personnes en situation de handicap. Chaque contact donne lieu à un entretien et nous validerons la faisabilité. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap, les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Comment puis-je être certain que la formation correspond à mes besoins ?

Nous contactons par téléphone ou visioconférence chaque participant en amont pour vérifier que la formation leur convient bien. Vous avez aussi un test de connaissances à effectuer avant la formation mais aussi à la fin. Par ailleurs un questionnaire de satisfaction sera remis à chaque stagiaire en fin de formation

Document mis à jour le 7/12/2025



SAS DUPRAT LUXURY LEARNING Siret 949 915 748 000 14- TVA :FR67 949 915 747

Enregistrée sous le n° 94 20 21 341 20 auprès du préfet de Corse

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (Art.L.6352-12 du code du travail)

Siège : Résidence les Marines du Soleil Lieu-dit Capanelle 20253 Patrimonio

Tel : 06 64 21 30 00. [Email : gd@guillaumeduprat.com](mailto:gd@guillaumeduprat.com) [Internet : Guillaumeduprat.com](http://Guillaumeduprat.com)

Quelles sont les modalités ?

Vous aurez un entretien puis un test d'entrée. Il y aura des évaluations des acquis tout au long de la formation ainsi qu'un test de niveau à la fin.

Le test d'entrée n'est pas un prérequis, il sert uniquement à personnaliser le niveau de la formation.

Par ailleurs, Une attestation de fin de formation et un support pédagogique récapitulatif sont remis à chaque participant.

Modalités de suivi : Feuilles d'émargement par demi-journée signées par le stagiaire et le formateur. Suivi de la progression via exercices pratiques et débriefings réguliers.

Est-ce que la formation peut être financée par le CPF ?

La formation n'est actuellement pas financée par le CPF.

Quel est le prix de cette formation ?

Cette formation est à 3 180€ TTC

Les moyens et les évaluations pédagogiques

Mises en situation, jeux de rôle, exercices individuels, séances d'entraînement après chaque module.

Les compétences visées : Ces compétences sont évaluées tout au long de la formation au travers des mises en situation et exercices pratiques.

Les compétences visées :

- Maîtriser les étapes clés de la vente dans le luxe.
- Adapter sa posture et son discours selon les codes du luxe.
- Identifier les besoins clients et créer une expérience client mémorable.
- Gérer les objections avec élégance et efficacité.
- Conclure la vente de manière naturelle et professionnelle.
- Construire un suivi client premium favorisant la fidélisation.

Contact : pour toute information ou réclamation, vous pouvez nous écrire (délai 72h) à

Guillaume Duprat -gd@guillaumeduprat.com -06 64 21 30 00

Document mis à jour le 7/12/2025



SAS DUPRAT LUXURY LEARNING Siret 949 915 748 000 14- TVA :FR67 949 915 747

Enregistrée sous le n° 94 20 21 341 20 auprès du préfet de Corse

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (Art.L.6352-12 du code du travail)

Siège : Résidence les Marines du Soleil Lieu-dit Capanelle 20253 Patrimonio

Tel : 06 64 21 30 00. Email : gd@guillaumeduprat.com Internet : Guillaumeduprat.com