

## PROGRAMME DE FORMATION DÉTAILLÉ : Clienteling Luxe 3.0

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

|                                                                     |                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1- Module : Connection client & Clienteling                         | – Les attentes des clients Premium                                                                                   |
|                                                                     | – Quel est votre pratique du clienteling ?                                                                           |
|                                                                     | – Les armes pour faire la différence                                                                                 |
|                                                                     | – Atelier : Quel est votre niveau de relationnel client ?                                                            |
| 2- Module : Stratégies et pilotage des chiffres du clienteling      | – Les meilleurs stratégies du clienteling                                                                            |
|                                                                     | – Le trafic : le point clés                                                                                          |
|                                                                     | – Le pouvoir de l'effet cumulé                                                                                       |
|                                                                     | – Atelier : Comment augmenter son CA de 30%                                                                          |
| 3- Module : Les meilleures pratiques pour faire revenir ses clients | – Renforcer l'efficacité des RDV clients                                                                             |
|                                                                     | – Fêter les anniversaires différemment                                                                               |
|                                                                     | – Toutes les autres occasions et pratiques pour faire revenir les clients                                            |
|                                                                     | – Atelier : Les actions à mettre en place pour ramener un maximum de CA                                              |
| 4- Module : Segmentation de votre clientèle                         | – Mise en place de votre segmentation                                                                                |
|                                                                     | – L'art de récupérer les coordonnées clients                                                                         |
|                                                                     | – Définir une stratégie de réactivation des clients à partir de la segmentation incluant le digital                  |
|                                                                     | – Atelier : Création de votre plan d'action pour faire revenir les clients ou vous faire recommander par vos clients |

## **FORMATION CLIENTELING LUXE 3.0**

Cette formation terrain et participative d'une journée permet d'appréhender la relation client. Elle vous donnera les clés pour générer davantage de trafic dans votre boutique.

Nous vous donnerons toutes les clés pour créer une stratégie de fidélisation, les méthodes pour trouver de nouveaux clients, relancer les prospects et vos clients. Nous allons vous montrer comment utiliser les outils digitaux aux services du clienteling.

Grâce aux différents exercices pratiques, aux différentes techniques de clienteling, vous aurez un portefeuille de clients fidèles haut de gamme qui viendront générer davantage de trafic en boutique.

Nouvelle formation 2026

### **Objectifs :**

- 1/ Développer une stratégie de relance client avec une clientèle haut de gamme
- 2/ Réaliser des actions de prospection et de fidélisation
- 3/ Intégrer le digital dans la fidélisation

### **RÉPONSES À VOS QUESTIONS**

#### **Qu'est-ce que cette formation Closing Commercial Luxe :**

Cette formation va vous permettre de mettre en place une stratégie de fidélisation pour vos clients et vos prospects. Vous apprendrez à utiliser les outils digitaux indispensables aujourd'hui au clienteling. Vous développerez la fidélisation de votre portefeuille client et générerez davantage de trafic en boutique.

Accélérateur concret et participatif de 1 Journée de 8h en présentiel pour connaître les différentes stratégies de clienteling dans le Luxe.

Lieu : à Paris quartier Opéra

#### **A qui s'adresse cette formation ?**

Vendeurs, managers, directeurs de boutiques, responsable de point de vente.



## **Quels sont les prérequis :**

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

## **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.

## **Qu'apprend-on au cours de cette formation :**

Vous y apprendrez les techniques pour créer votre stratégie de fidélisation avec les clients et les prospects. L'idée est de vous apprendre à faire revenir des clients en boutique pour augmenter votre chiffre d'affaires.

## **Supports pédagogiques mobilisés et moyens techniques :**

Supports pédagogiques mobilisés et moyens techniques :

Pour la partie en présentiel, la formation combine des apports théoriques présentés sous forme de diapositives PowerPoint projetées à partir d'un ordinateur, et des activités pédagogiques participatives telles que des exercices, des jeux de rôle, des mises en situation et des ateliers. Ces modalités permettent aux participants de mettre en pratique les éléments essentiels de la formation en lien avec les objectifs pédagogiques visés.

Pour la partie en e-learning, les participants bénéficient d'un accès individuel à une plateforme de formation en ligne, leur permettant de consulter les contenus pédagogiques, notamment des supports vidéo, à distance, depuis un ordinateur ou un terminal mobile, selon les modalités définies dans le parcours de formation.

Pour la partie en classes virtuelles en modalité synchrone, les sessions à distance sont organisées à l'aide d'outils de visioconférence sécurisés, permettant l'interaction en temps réel entre le formateur et les participants, ainsi que le partage de supports pédagogiques.

## **Comment se déroule la formation :**

Durée : Formation deux journées en présentiel pour un total de 8 heures.

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 de clienteling et sur les axes d'améliorations à mettre en place suite à l'enseignement de la formation.

## **Comment augmenter son portefeuille clients avec "Clienteling Luxe 3.0"**

Cette formation pratique et participative propose une immersion dans la stratégie de fidélisation des plus grandes maisons haut de gamme. Avec des exercices pratiques, vous augmenterez la fidélisation de vos clients et doublerez votre portefeuille client.

## **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 de la relation client 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. Ci-dessous les coordonnées du référent handicap : Guillaume Duprat [gd@guillaumeduprat.com](mailto:gd@guillaumeduprat.com) 06 64 21 30 00



### **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

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

La formation n'est actuellement pas financée par le CPF

### **Quelles sont les modalités ( à l'entrée, suivi, délai d'accès et évaluation ) ?**

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.

Le prix de la formation s'élève à 1480€.

Par ailleurs, il vous sera remis une attestation de fin de formation 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.

### **Quelles sont 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 :

- Construire et mettre en œuvre une stratégie de clienteling adaptée à une clientèle haut de gamme.
- Identifier, segmenter et enrichir un portefeuille clients pour développer la fidélisation.
- Utiliser les outils digitaux (CRM, messages personnalisés, réseaux sociaux) au service du clienteling.

- Mettre en place des actions de prospection, de relance et de suivi clients efficaces.
- Créer des interactions personnalisées favorisant le retour en boutique et la fidélisation durable.

## **Quels sont les moyens et les évaluations pédagogiques :**

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

## **Contact :**

Pour toute information ou réclamation, vous pouvez nous écrire (délai 72h) à

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

