



LUXE ET PROFESSIONNALISME

Objectifs

Soigner une image commerciale et de marque
Monter en gamme : en qualité de service et en compétence
Comprendre les différentes attentes des clients
Adapter son comportement en fonction des personnalités
Maîtriser l'accueil haut de gamme
Prendre en compte les différences liées aux nationalités de la clientèle
Réussir à faire rêver le client

Programme



Le « Luxe » :

- Définition
- Histoire
- La considération et l'impression d'être unique

Les bonnes attitudes :

- Savoir
- Savoir-faire
- Savoir-être
- Repérer les conduites inefficaces

Les différents styles de communication

- L'attitude
- La posture
- L'aspect
- Le langage
- Le langage et la distance
- Le langage en relation avec le concept
- Les messages implicites et explicites
- Mots, comportements, rituels
- Améliorer la conversation en évitant les malentendus

La renommée et e réputation :

- Les nouvelles donnes
- Les différents indicateurs

Public

Toute personne au contact de la clientèle ou chargée de l'accueil du client

Durée et tarifs

2 jours
Tarifs et devis sur demande

Stage Inter-entreprises :

Mini groupes de 6 à 10 personnes constitués de stagiaires issus d'entreprises similaires ayant les mêmes objectifs

Stage Intra-entreprise :

A partir de 2 personnes, entièrement dédié aux objectifs de l'entreprise

