Responsable retail dans le luxe

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 25187900F — Mise à jour : 13 novembre 2025

Organisme responsable : **EOL**

Présentation de la formation

Objectifs

- Développer une expertise du monde du luxe, de la marque, de ses produits, de sa politique RSE, en réalisant des analyses de marché approfondies et en participant à des formations spécialisées sur les dernières tendances éthiques, afin de concevoir des argumentaires de vente riches.
- Déployer un argumentaire de vente riche et nourri de références culturelles, en contant l'histoire de la marque, en faisant revivre au client les temps forts de la Maison et en insistant sur son savoir-faire unique, afin de contribuer à faire de l'achat un moment exceptionnel et justifier le prix des produits.
- Accueillir le client, en prenant contact de manière proactive et en interrogeant le CRM (base de données clientèle), afin d'anticiper ses besoins et de personnaliser l'expérience grâce à la connaissance de ses préférences d'achat.
- Personnaliser le cérémonial de vente et l'accueil du client, en contribuant à créer autour de lui un univers inédit, en cultivant des relations privilégiées et personnalisées avec les very important customers (VIC) grâce à une connaissance approfondie de leurs préférences et des expériences sur-mesure, afin de lui garantir une expérience d'achat unique et inoubliable.
- Conseiller le client, en découvrant le client et ses attentes, en tenant compte du profil international du client, en l'informant sur la circularité des produits, des possibilités de réparations, etc., afin de le guider et l'accompagner dans son parcours d'achat.
- Mettre en œuvre les techniques de vente croisée (cross-selling) et vente additionnelle (up-selling) améliorées par l'intelligence artificielle, en suggérant subtilement l'achat de produits et/ou services complémentaires et/ou coordonnés, en tirant parti de l'IA pour émettre des recommandations prédictives et pour la prévisualisation immersive, afin d'augmenter le prix du panier moyen client.
- Conclure la vente, en procédant avec soin à l'emballage et à la remise des produits au client, en réalisant l'encaissement des achats et en accompagnant le client jusqu'à sa sortie du magasin, afin de maintenir une excellence de service tout au long de sa visite.
- Réaliser un plan d'action commerciale « Communication & Évènementiel » dédié à la boutique, en organisant des animations en magasin, en mettant en place des campagnes de communication ciblées, en programmant l'envoi de communications multicanales régulières et d'offres personnalisées (ventes privées, avant-premières), ainsi qu'en organisant des événements privés (lancements de collection, cocktails...), afin de renforcer la fidélisation client, développer la fréquentation en point de vente et accroître les perspectives de chiffre d'affaires.

Programme

Activités visées :

- Déploiement d'un accueil personnalisé adapté au secteur du luxe
- Mise en œuvre d'un cérémonial de vente personnalisé et haut de gamme conforme aux standards du luxe
- Fidélisation de la clientèle
- Gestion de l'accueil client
- Tenue et sécurité du point de vente
- Gestion des stocks et de la chaîne d'approvisionnement
- Gestion des talents et développement des compétences commerciales

- Encadrement de l'équipe de conseillers de vente
- Déploiement de la stratégie commerciale de la marque
- Promotion du point de vente

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée
Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Niveau de sortie
Niveau Licence, Licence pro, BUT - Bac +3 et +4

Liste des certifications

Responsable retail dans le luxe
Code RNCP : 41493

Métiers associés

D1301 — Management de magasin de détail
D1406 — Management en force de vente
M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2125715S	Présentiel	Rennes	01/09/2026	01/09/2029

Source : GREF Bretagne #25187900F