

Opleiding : De kunst van klantrelaties in de luxesector

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. RCX

NEW

Dans le secteur du luxe, la relation client est primordiale. Le ressenti du client, pendant l'expérience d'achat, est un vecteur puissant. L'atmosphère, la magie de l'accueil, la qualité de la relation avec le vendeur, jouent un rôle déterminant. Comment rendre cette expérience unique, personnalisée et authentique ? Quelles sont les clés pour susciter l'effet "Waouh" et accompagner l'acte d'achat du client ? À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de mieux comprendre le profil et les attentes de vos clients, afin de leur offrir une expérience sur mesure.



Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De houding en houding van klanten decoderen
- ✓ Klanten ondersteunen volgens hun profiel
- ✓ Ontwikkel een welkom dat consistent is met het imago van het merk
- ✓ De koophefbomen van de klant beheren
- ✓ Verkoopwaarde
- ✓ Een authentieke, persoonlijke ervaring bieden

Doelgroep

Merkambassadeurs, verkoopadviseurs, winkelmanagers en directeurs

Voorafgaande vereisten

Geen

Praktische modaliteiten

Leer methodes

Trainingen worden uitsluitend in-company aangeboden. De inhoud en workshops worden op maat gemaakt. De sprekers zijn specialisten in klantrelatiebenaderingen in de luxesector en in producten en diensten met hoge toegevoegde waarde.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Merkambassadeurs, verkoopadviseurs, winkelmanagers en directeurs

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 Een warm welkom

- De houdingen en impliciete signalen van de klant decoderen om een relatie op maat te initiëren
- Je aanpak aanpassen aan het profiel van de klant
- Jezelf presenteren op een manier die overeenkomt met de wereld die je belichaamt

Volgorde doelstellingen

Workshops: de wereld en referentiepunten van de klant begrijpen. Een kenmerkend onthaal ontwikkelen

2 Luisteren naar verlangen, het vastleggen

- Drijfveren voor aankoop identificeren (waardering, plezier, onderscheid, erfgoed, enz.)
- Je actieve luistervaardigheden en emotionele intelligentie verfijnen
- De verwachtingen achter de koopwens van de klant begrijpen
- De presentatie van het product of de dienst aanpassen aan de verwachtingen van de klant

Volgorde doelstellingen

Ateliers : au-delà du produit, générer une émotion, proposer un moment unique

3 Een allround ervaring bieden

- De betekenis benadrukken en de zeldzaamheid en uniciteit van het aanbod benadrukken
- Tactvol en zelfverzekerd omgaan met aarzelingen
- Prijs presenteren als het natuurlijke verlengstuk van waarde

Volgorde doelstellingen

Ateliers : valoriser l'univers de la marque par l'expérience singulière proposée au client, accompagner l'achat

4 De ervaring afsluiten met intensiteit en herinnering

- Koop met diplomatie en vertrouwen
- Maak van de aankoop een signatuurmoment
- Saisir les informations clés dans le CRM pour alimenter une relation durable
- Maak een blijvende indruk met een gebaar, een attentie of een authentiek woord

Volgorde doelstellingen

Ateliers : ancrer l'effet "Waouh", fidéliser

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.