



## Conseiller de vente CHANEL

MODE – BEAUTE – HORLOGERIE - JOAILLERIE

Animateur (trice) – Formateur (trice) pour marque ou enseigne Mode & Beauté

Certification EMA SUP enregistrée au RNCP au niveau III par le Ministère du Travail

(arrêté du 26 Mai 2016 paru au JO du 7 juin 2016)

En alternance



### ★ Votre futur métier :

Conseiller de vente, technico-commercial au sein de la Maison CHANEL

### ★ Le niveau de recrutement initial : Issu d'une formation supérieure (de Bac +2 à Bac +5)

### ★ Les avantages de la formation : Animateur-Formateur pour marques ou distributeurs mode et beauté

- 25 postes de conseillers (ères) de vente, technico commerciaux au sein des différents univers de la Maison (MODE – BEAUTE – HORLOGERIE – JOAILLERIE) vous sont proposés (EMA SUP pré recrute pour la Maison CHANEL)
- Une première expérience au sein de la Maison CHANEL de 11 mois accompagnée d'une formation en alternance dans le cadre d'un contrat de travail (contrat de professionnalisation de 12 mois)
- Une alternance qui suit le rythme de la profession : débuts de semaine en formation et fins de semaine en entreprise
- Une formation active et participative dispensée par des professionnels qui s'adresse à des salariés
- Des techniques de ventes, d'animation, de formation et de management concrètes adaptées à l'univers du luxe, de la mode, de la beauté, de l'horlogerie et de la joaillerie.
- L'utilisation des nouvelles technologies pour développer sa maîtrise de l'anglais en ayant accès à une bibliothèque de modules e Learning via le site internet EMA Sup
- Une double validation par le Ministère du Travail et par les professionnels  
La possibilité de s'inscrire en complément aux épreuves de la certification Manager(euse)- Animateur(trice) Mode & Beauté d'EMA SUP (arrêté du 26 Mai 2016 paru au JO du 7 juin 2016) de niveau II

### ★ La durée de la formation :

Formation de 475 heures en alternance d'octobre à Aout, (débuts de semaine en formation et fins de semaine en entreprise)

### ★ Votre formation métier : Vendre, Animer, Former

**Vendre** en faisant vivre l'expérience client de la Maison CHANEL à un consommateur final

**Vendre** avec expertise les créations des différents univers MODE – BEAUTE – HORLOGERIE – JOAILLERIE

**Vendre** en tant que technico-commercial au sein de CHANEL Parfums et Beauté

**Animer** un point de vente

**Animer**, comprendre les enjeux des rencontres managériales et le pilotage de la performance d'un point de vente

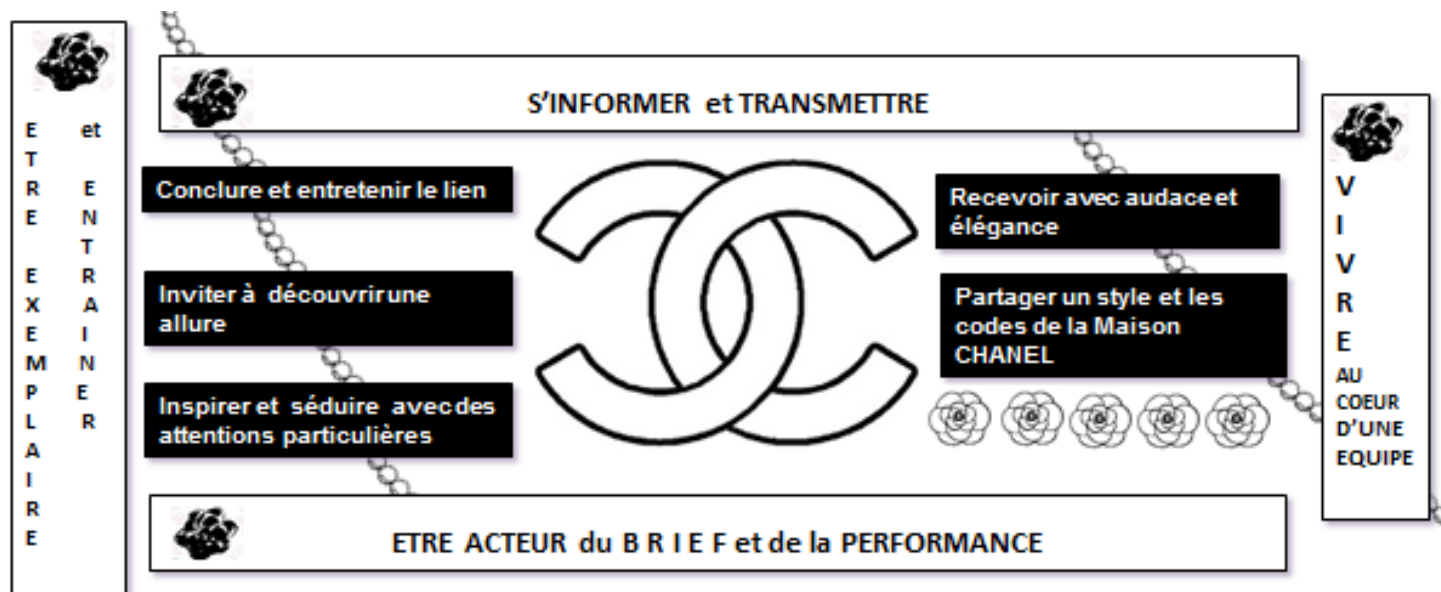
**Former** en salle ou former en point de vente en tant que formateur, technico-commercial ou conseiller



## Le fil conducteur du programme Conseiller de vente CHANEL

- Au cœur du programme de formation : l'Expérience CLIENT signée CHANEL
- En satellite, l'expérience du salarié au sein de la Maison CHANEL
- En illustration, 5 ateliers pour vivre au cœur des adresses parisiennes de CHANEL et découvrir des Expériences Client différentes en fonction des environnements

## Le croquis du programme de formation Conseiller de vente CHANEL



### Vivre LE PARIS DE CHANEL et ses 5 ATELIERS « Expérience Client »



Chanel.com



33 rue Cambon



18 Place VENDÔME



Francis Bourgeois



Boulevard HAUSSMANN

## La validation de la formation : niveau III (Fr), 4 (Eu) reconnu par le ministère du travail

EVALUATION	INTITULE	DUREE	MODE EVALUATION
EA1	Réussir l'Expérience Client et promouvoir une animation sur le point de vente	20 mn	Oral ponctuel en fin de formation
EA2	Informé ou former sur une collection	30 mn	Oral ponctuel en fin de formation
EA3	Analyse argumentée d'un cas professionnel	180 mn	Ecrit
EA4	Expérience professionnelle (3 grilles)	20 mn	3 grilles complétées par le tuteur

## Programme détaillé de la formation Conseiller de vente CHANEL

### MODE – BEAUTE – HORLOGERIE – JOAILLERIE

Certification RNCP du ministère du travail : **Animateur (trice) – Formateur (trice) pour marque ou enseigne Mode & Beauté**  
(Arrêté du 26 Mai 2016 paru au JO du 7 juin 2016)



#### Recevoir avec audace et élégance

Grooming / Expression / Gestuelle / Multiculturalisme / Accueil d'une clientèle internationale / Accueil d'une clientèle chinoise (initiation au Chinois) / Small talk et réaccroche / Observations actives du client / Intégration de l'expérience digitale dans l'expérience client.



#### Partager un style et les codes de la Maison CHANEL

Style et attentes de la cliente / Ecoute active / Pouvoir émotionnel d'un produit de luxe / Tendances de la mode / Produits emblématiques des marques de luxe / Les mots clefs de l'expérience client en anglais / STORY MAKING (cliente / maison / point de vente)



#### Inspirer et séduire avec des attentions particulières

Connaissance des produits et des univers (mode - cuir - maroquinerie - joaillerie - horlogerie - beauté) / Vocabulaire des univers en anglais - Congruence / La personnalisation des services



#### Inviter à découvrir une allure

Conseil en image et en couleurs / Composition d'une silhouette / Morphologie / Rapport au corps  
Techniques pour s'affirmer en professionnel / La réponse aux questions d'une cliente exigeante / L'accompagnement de la cliente dans les différents univers de la maison / Rituels d'essayage / Cross Selling



#### Conclure et entretenir le lien

Le clienteling / Communication écrite et téléphonique en entreprise et avec les clients / Actualité culturelle au Service de la fidélisation dans la durée / Encaissement et détaxe / Sécurité / L'art d'offrir



#### Vivre au cœur d'une équipe

Une équipe / La Process COM dans l'expérience CLIENT et dans l'expérience de CONSEILLER DE VENTE / Les clefs de la motivation / La symétrie des attentions / Les notions de base du droit du travail / Les clefs d'une communication efficace en entreprise



#### Etre acteur de la performance

Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs et les actions de dynamisation / Construction et animation du brief d'équipe / Pilotage au quotidien du point de vente / Lancement d'une animation commerciale / Le suivi des principes de sécurité



#### Etre exemplaire et entraîner

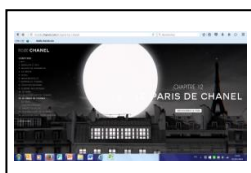
Exemplarité / Auto-évaluation / Ecoute de vente positive / Entretien d'évaluation



#### S'informer et transmettre

Le conseiller de vente INFLUENCER (connaissances des tendances, bloggeuses) De l'information en point de vente à la formation en réunion / Utilisation d'outils et de jeux pédagogiques / La dynamique de groupe / Accueil d'un nouveau collaborateur / Argumenter les règles du jeu

#### Vivre LE PARIS DE CHANEL et ses ateliers « Expérience Client »



Chanel.com



31 rue Cambon



18 Place VENDOME



Francs Bourgeois



Boulevard HAUSSMANN