



**Nom de la formation : PRO EXPERIENCE CLIENT SEPHORA**



**Votre futur métier :**

Conseiller.ère de vente, animateur.trice de services



**Le niveau de recrutement initial :** pas d'exigences particulières.



**Les avantages de la formation**

- Un contrat de travail de 11 mois avec une enseigne leader associé à une formation en alternance dispensée par EMA SUP
- L'expertise dans le conseil et la vente des produits et des services, soins, maquillage et parfum
- Des techniques de ventes concrètes adaptées à la parfumerie actuelle
- Une approche concrète de l'évolution du métier de conseiller de vente omnicanal
- Un principe d'alternance qui permet chaque fin de semaine de mettre en pratique les connaissances acquises
- Des opportunités d'évolution au sein du réseau national SEPHORA
- Une double validation par le Ministère du travail et par l'enseigne leader de la parfumerie sélective en France



**La durée de la formation :**

Formation de 417 heures en alternance de Septembre à Août. (contrat d'apprentissage)



**Votre formation métier :**

- Faire vivre** l'expérience client signée SEPHORA à un consommateur final
- Vendre** avec expertise les leaders et nouveautés soins, maquillage et parfums
- Animer** un point de vente et participer à la course à la performance
- Animer les services** « My Sephora », click & collect, call & collect, personnalisation, bar à beauté...
- Dynamiser** les ventes, promouvoir les animations et la vente digitalisée

**Programme de formation de l'alternance : PRO EXPERIENCE CLIENT SEPHORA**

SAVOIR	PROGRAMME
<p><b>Les marques et produits leader et les nouveautés de la parfumerie sélective sur les différents axes.</b></p>	<p><b>La connaissance du marché, les marques et la distribution dans l'univers de la beauté</b></p> <p><b>Connaissance des soins leader du marché, des nouveautés et des exclusivités sur les axes suivants :</b>                      L'hydratation / Les BB Cream / Lutter contre l'âge / Lutter contre les rides / Les Super Sérums / Préserver la fermeté / Les spécificités : soins premium / les soins pour hommes/ Le soleil et la peau / La Green beauty / Les cheveux et les produits capillaires / Les produits corps                      (Cette découverte des marques et des produits se fait en étroite collaboration avec les marques)</p> <p><b>Les parfums leader féminins, masculins et pour enfants</b>                      Le pouvoir émotionnel du parfum / la parfumerie confidentielle</p> <p><b>Les tendances MAKE UP en lien avec les tendances de la mode.</b>                      La connaissance des produits leader et des nouveautés des marques exclusives et sélectives.                      Maîtrise de la gestuelle du maquillage rapide flash : teint, yeux et lèvres.                      La tendance du maquillage green. Le make up pour les hommes.                      Approche inclusive et multiculturelle du maquillage</p>

SAVOIR FAIRE	PROGRAMME
<p><b>L'expérience client en parfumerie</b></p>	<p><b>Maîtriser les étapes clés de la SEPHORA ATTITUDE</b>                      L'évolution de la relation client, établir un lien privilégié, échanger avec professionnalisme et simplicité, étonner par une argumentation sensorielle, enchaîner de manière personnalisée et audacieuse, de la vente d'un rituel au cross selling, le up Selling.                      (Méthode active et participative avec exercices et jeux de rôle)                      Intégrer le digital au cœur de l'Expérience Client et s'affirmer en conseiller.ère de vente omni-canal.</p>

	Maitriser l'accroche personnalisée, le small talk et le story making Maîtriser le mémento de vente en anglais pour échanger avec une clientèle internationale.
<b>La participation à la dynamique commerciale de l'enseigne et du point de vente</b>	Maîtriser et comprendre les indicateurs de performance Participer activement au brief journalier S'impliquer dans la course à la performance Analyser et comprendre le contexte commercial pour mettre en place des animations Participer à l'animation d'un point formation
<b>Service mise en beauté</b>	Assurer un conseil personnalisé en image et en couleurs Pratiquer des maquillages rapides, animer le bar à Beauté, Utiliser les outils digitaux et de diagnostic Savoir réaliser les looks « tendances » Intégrer la découverte d'un rituel de soin lors d'une application make up
<b>Service parfum</b>	Prendre contact avec touche olfactive et les nouveautés parfum Argumenter de manière systématique les lignes de bain Acquérir le réflexe du parfumage Proposer la gravure
<b>Le digital</b>	Utilisation des nouvelles technologies, caisse mobile et My Sephora (outil de conseil) – clic & collect – coll & collect – color profile –bar à selfies...

<b>SAVOIR ETRE</b>	<b>PROGRAMME</b>
<b>Présentation</b>	<b>Véhiculer par sa tenue l'image de l'enseigne</b> (tenue, coiffure, maquillage)
<b>Sens du service</b>	<b>S'intéresser sincèrement au client</b> en lui proposant un service qui renforce la notion de parfumerie sélective
<b>Attitudes</b>	<b>Enthousiaste, attentive, audacieuse, aimant faire plaisir</b> Curiosité et veille des nouveautés Capacité d'adaptation aux différentes tâches inhérentes à l'activité d'une parfumerie, à l'activité du point de vente (flux clients et animations marques ou enseignes) et à la typologie clients. S'auto-évaluer pour progresser Respecter les règles d'hygiène et sanitaires Utiliser les soft skills pour s'affirmer personnellement et professionnellement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La communication assertive avec Process COM.</li> <li>- Les mois/semaines thématiques (wording, grooming, audace...)</li> </ul>

### Validation de la formation : les épreuves de certification

Prépare à la certification inscrite au RNCP de Niveau 4, **Conseiller.ère de vente omnicanale de point de vente spécialisé mode et beauté** -  
Inscrite au RNCP décision France Compétences du 08/07/21 **RNCP35759**

<b>BLOC 1</b>  <b>Développer les ventes en garantissant une EXPERIENCE CLIENT mode &amp; beauté omni-canal</b>	<b>Mise en situation professionnelle</b> orale reconstituée d'une rencontre client/conseiller en point de vente, en français ou en anglais. L'évaluation est individuelle. Lors d'un oral de 15/20 mn devant un jury composé de professionnels en activité des univers mode & beauté, le candidat réalise la simulation.	Le discours est clair et convaincant et correspond aux codes et usages des univers mode & beauté L'expérience client est réussie grâce à : * une cérémonie de vente maîtrisée * un lien avec l'actualité commerciale * une approche omnicanale. * une action de clienttelling.
<b>Bloc C2 : Proposer et animer les SERVICES CLIENT en phygital (physique + digital)</b>	<b>Mise en situation professionnelle</b> orale reconstituée d'un service physique et/ou digital. Exemple : Appel téléphonique d'un client, coaching beauté à distance, accueil d'un client clic & collect... L'évaluation est individuelle Le cas support est communiqué 30 jours aux candidats avant la présentation devant le jury. Lors d'un oral de 15/20 mn devant un jury composé de professionnels en activité des univers mode & beauté, le candidat réalise la simulation et présente son travail.	Les objectifs du service à réaliser sont rappelés. Le discours est clair et convaincant Les offres de services sont connues et maîtrisées Les propositions sont en adéquation avec les besoins du client Les services à distance sont proposés Les outils digitaux sont utilisés à bon escient.
<b>Bloc C3 : Effectuer les tâches opérationnelles d'un espace mode &amp; beauté</b>	<b>Etude de cas écrit</b> reprenant une situation réelle d'un point de vente des univers mode & beauté. Une série de questions ouvertes mesurent le niveau de compétences des candidats. L'évaluation est individuelle basée sur un document écrit.	La problématique posée du point de vente est comprise Les recommandations sont pragmatiques La culture des univers est actualisée et transverse.

La certification est attribuée lorsque les 3 blocs sont acquis. (Note de 10/20 nécessaire). Un bloc est acquis « à vie ».