



Formation RETAIL MANAGER MODE ET BEAUTE EMA SUP

Classe dédiée

Programme #THISISZADIG

ZADIG & VOLTAIRE

Votre futur métier :

Conseiller.ère de vente, personal shopper, manager junior, responsable adjoint...

Le niveau de recrutement initial : BAC+2 ou BAC avec 3 ans d'expériences professionnelles.

Le diplôme préparé :

Retail Manager Mode & beauté, Certification EMA SUP enregistrée au RNCP par le Ministère du Travail, niveau 6, 180 ECTS. Décision de France Compétences du 08/07/2021, RNCP 35745

Les avantages de la formation :

- Une expérience dans une Maison leader de 12 mois accompagnée d'une formation en alternance dans le cadre d'un contrat de travail (contrat de professionnalisation ou d'apprentissage de 12 mois)
- Une alternance qui suit le rythme de la profession : début de semaine en formation et fin de semaine en entreprise
- Une formation active et participative dispensée par des professionnels
- Des techniques de vente, d'animation, de formation et de management concrètes adaptées à l'univers de la Mode
- L'utilisation des nouvelles technologies pour développer sa maîtrise de l'anglais (accompagnement Babbel)
- Une double validation par le Ministère du Travail (titre RNCP Bac +3, niveau 6) et par les professionnels présents aux jurys de certification.

La durée de la formation :

480 heures en alternance de septembre à août en présentiel comme en distanciel répartie suivant le rythme du retail.

Compétences maîtrisées à l'issue de la formation :

- **Faire vivre** l'expérience client à un.e consommateur.trice final.e
- **Vendre** avec expertise et audace les univers mode, accessoires
- **Animer** un point de vente et participer à la course à la performance
- **Animer les services** physiques ou digitaux sur/hors floor
- **Dynamiser** les ventes, promouvoir les animations et la vente digitalisée
- **Former** en salle, en point de vente en tant que référent.e, formateur.trice
- **Manager** une équipe au service de la performance commerciale et de l'expérience client.

EMA SUP PARIS organise les rendez-vous de recrutement avec les maisons partenaires.

A EMA SUP, on ne cherche pas son entreprise !

PROGRAMME DE LA FORMATION

Le conseiller.ère dans la relation client en français et en anglais

Recevoir avec eye contact et convivialité

Grooming, attitude chic et décontractée, multiculturalisme, accompagnement de personnes en situation de handicap, small talk et réaccroche, observation active du client, intégration de l'expérience digitale dans l'expérience client.

Partager la philosophie de la Maison

Esprit rock et volonté de casser les codes, style et attentes des clients, écoute active, tendances de la mode, produits iconiques des marques de modern luxury, storytelling et storymaking (client.e, maison, art, musique).

Inspirer et faire plaisir

Culture du don et posture influenceur, personnalisation des services, superposition des matières, approche RSE de la maison.

Créer un look chic et décontracté

Accompagnement des 24 heures de la vie d'un client.e dans les différents univers, approche personal shopper et partage des savoirs faire, réponse aux questions d'une clientèle exigeante, rituels d'essayage, cross selling, multiclients.

Construire une relation sincère et durable

Clienteling, communication écrite, téléphonique et vidéo en entreprise et avec les clients, enregistrement des achats.

Le.la conseiller.ère au sein de l'équipe retail

Rejoindre la team ZADIG&VOLTAIRE

L'exemplarité, la prise de parole efficace en public, la participation à la vie du point de vente.

Etre acteur.trice de la performance commerciale

Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs et actions de dynamisation, l'animation du brief d'équipe, le lancement d'une animation commerciale, la gestion des process, la gestion du flux clients et du back office, les trainings de vente.

S'affirmer en influenceur.euse

Les connaissances des tendances, ouverture d'esprit, partage d'informations dans l'équipe.

Le.la manager retail mode

Une méthode de formation en réunion ou en point de vente

La création et l'animation d'un point formation
Les outils et jeux pédagogiques
La dynamique de groupe

Le Management opérationnel

Les clés d'une communication efficace en entreprise
Du manager au coach (rôle, styles d'animation)
Le management de proximité : piloter au quotidien un point de vente et animer les rencontres managériales
La définition des règles du jeu et leurs rappels
Les clés de la motivation
L'animation d'une réunion d'équipe
Le lancement d'une animation commerciale, Briefer, Former, Animer
Les écoutes de ventes / feedback
La gestion des conflits et des situations délicates
La gestion du back office

Les soft skills pour s'affirmer personnellement et professionnellement

L'aisance relationnelle
L'intelligence émotionnelle
La PROCESS COM© outil de découverte et de compréhension de personnalité issue de l'A.T.
Le pitch avec la méthode WINNING PITCH©
L'évolution de la relation client et l'approche DISC© au service de la personnalisation.

Hard skills et soft skills sont animées à l'occasion de semaines à thèmes : Wording, grooming, agilité, audace, coopération...pour s'affirmer tant personnellement que professionnellement.

Pour obtenir la certification, il faut obtenir la moyenne à chaque bloc de compétences. Un bloc est acquis à vie.

La connaissance professionnelle au service du retail

L'expertise du retail

La distribution sélective en Mode et Luxe (Chiffres clefs, acteurs, marques, enseignes, sites web, omnicanalité)
L'univers du Luxe actuel et ses perspectives tant nationales qu'internationales.

La connaissance « produits » en français et en anglais

L'Univers de la Mode

L'approche historique et sociologique de la Mode, tendances actuelles
La conception artistique et le rythme des collections
La connaissance des matières et des procédés de fabrication (vêtement et maroquinerie)
La mode éco-responsable et les enjeux de sourcing : mode durable et innovation / up-cycling
La composition d'un look (mode – maroquinerie – accessoires).
Les produits iconiques des marques de Luxe et les collab.
Les mots clés de l'expérience client en anglais, mémento de vente en anglais, communication écrite, elearning personnalisé BABEL©

La connaissance des univers satellites :

La signature des Maisons d'horlogerie et initiation aux mouvements
L'initiation à la gemmologie et à la connaissance des pièces iconiques de joaillerie
Le pouvoir émotionnel des parfums
Maroquinerie et autres accessoires

Les spécificités de la gestion d'un point de vente

Les principaux indicateurs de performance et les actions de dynamisation (CA, TT, PM, PA, programme de fidélisation, enquêtes mystères)
La gestion des stocks, logistique
La lutte contre le vol et la démarque
Les notions de base de droit du travail.

Le Marketing du luxe

L'évolution des comportements des consommateurs
Les tribus générationnelles
Le trade marketing (animations, lancements, défilés...)
La communication spécifique des marques de luxe
Le Visual merchandising appliqué à l'univers du luxe (théâtralisation des maisons)
Le marketing digital : les réseaux sociaux, le CRM, le Clientelling...

	COMPETENCES	MODALITE D'EVALUATION	MODE D'EVALUATION
BLOC 1 15 ECTS	Analyser la stratégie Retail des marques et des enseignes Mode & beauté et construire des plans d'actions	Etude de cas : Diagnostic stratégique marques & enseignes mode & beauté. A partir d'un cas d'entreprise comprenant la présentation du réseau de distribution international et du détail d'un point de vente en France, des données sectorielles... il est demandé aux candidats regroupés par équipe de 4 de réaliser un diagnostic complet de l'entreprise. La démarche d'analyse, les recommandations, préconisations, alertes, leviers de croissance... sont formalisés dans une note de synthèse. Ils soutiennent leur travail lors d'un oral individuel en mode PITCH devant un jury.	Note de synthèse rédigée et oral de soutenance
BLOC 2 15 ECTS	Gérer et animer une équipe Retail Mode & beauté et chacun de ses collaborateurs	Mise en situation professionnelle orale reconstituée d'une rencontre managériale individuelle. Mise en situation professionnelle orale reconstituée d'une rencontre managériale d'équipe.	Oral Oral
BLOC 3 15 ECTS	Déployer des plans d'action commerciale et enrichir l'expérience client tant française que internationale en lien avec la stratégie de l'enseigne et/ou de la marque	Mémoire et soutenance A partir d'une situation professionnelle réelle issue d'une activité professionnelle récente, le candidat présente une problématique managériale Retail d'un axe, rayon, espace, corner mode & beauté d'une marque ou enseigne. Un dossier mémoire est rédigé et soutenu. (Comprenant un diagnostic de l'enseigne/marque, une analyse structurée à 360 degrés du point de vente, un plan d'actions opérationnelles mené avec l'équipe pour développer/optimiser l'expérience client, un business plan).	Ecrit Oral
BLOC 4 15 ECTS	Piloter la gestion budgétaire d'un axe, rayon, espace ou secteur mode & beauté	ETUDE DE CAS individuelle : Pilotage chiffrée d'un axe mode ou beauté.	Etude cas à l'écrit