

Conseiller.ère de vente ADOPT PARFUMS
Classe dédiée « Talents ADOPT »



Votre futur métier :

Manager, animateur.trice de floor pour une marque ou une enseigne.

Les pré-requis :

Etre titulaire d'un BAC+2 (ou certification niveau 5) ou BAC (ou certification Niveau 4) avec 2 ans d'expériences professionnelles dans le retail.

Le diplôme préparé :

Responsable développement commercial mode, luxe, beauté, Certification EMA SUP enregistrée au RNCP par le Ministère du Travail, niveau 6, 180 ECTS.

Décision de France Compétences du 01/10/2024, RNCP 39612

Les avantages de la formation :

Postes proposés chaque année au sein de la marque enseigne ADOPT en partenariat avec EMA SUP en alternance.

- Une expérience dans une marque enseigne leader de 12 mois accompagnée d'une formation en alternance dans le cadre d'un contrat de travail.
- 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 professionnel.les
- L'expertise dans le conseil et la vente des univers parfums, beauté et maison
- Des techniques de vente, d'animation, de formation et de management concrètes adaptées à l'univers de la beauté
- L'utilisation des nouvelles technologies pour développer sa maîtrise de l'anglais
- Une double validation par le Ministère du Travail (titre RNCP niveau 6) et par les professionnel.les présents aux jurys de validation.

La durée et les modalités de la formation :

Formation de 460 heures en alternance.(dont 75 % à distance)

Contrat d'apprentissage / contrat de PRO. pour candidatures spécifiques, plus de 30 ans.

Tous les débuts de semaine en centre de formation CFA EMASUP / fins de semaine en points de vente suivant un planning annuel cohérent avec les moments forts du retail.

Les objectifs « métier » de la formation :

- **Faire** vivre l'Expérience Client Omnicanale signée ADOPT
- **Conseiller** avec expertise les univers parfums, soins, maquillage, maison
- **Dynamiser les ventes et promouvoir les animations commerciales** en s'appuyant sur le visuel merchandising
- **Animer** une équipe en tant que floor manager et piloter la performance d'une équipe
- **Former** en point de vente, au cœur du brief et du lancement des animations commerciales
- **Manager** une équipe au service de la performance commerciale et de l'expérience client

Programme de la formation TALENTS ADOPT

EXPERTISE : La connaissance professionnelle au service de l'expérience client

Le Marketing de la beauté, de la mode et du luxe

Les chiffres clés des différents circuits de distribution
La distribution sélective (les principaux acteurs : chaînes et marques)
L'évolution de la relation client, l'approche DISC© au service de la personnalisation.
Le multiculturalisme : de l'achat plaisir de la clientèle locale à l'achat d'opportunité de la clientèle internationale
La communication spécifique des marques de luxe
L'approche RSE et Omnicanale des marques et enseignes
Le Visual merchandising appliqué à l'univers du luxe (théâtralisation de des marques et enseignes)
Le marketing digital : les réseaux sociaux, le CRM, le Clientelling
Les principaux ratios d'appréciation ou indicateurs de performance quantitatifs et qualitatifs (CA, Suivi des marques animées, TT, PM, PA...)

Mise en place d'une animation commerciale en lien avec les indicateurs de performance.

Le langage du parfum

La culture du parfum au service de la vente
Le parfum : son pouvoir émotionnel et son langage
La découverte des leaders du marché, les nouveaux acteurs du marché, les nouveautés
Les 4 expériences d'achat parfum
Les services liés à la découverte olfactive, le diagnostic olfactif, le bracelet parfumé, le Mix and Match, le layering.

La connaissance du soin : le conseil expert des produits cosmétiques

La connaissance du soin : le langage du soin au service de la cliente
Les tendances green beauty, clean beauty, hair care
Les cosmétiques Hommes / Le soleil et la peau / Les soins corps : de la connaissance à la vente / Aromacologie, bien-être et maison
L'animation de diagnostic soin et la vente d'un rituel

La connaissance du maquillage et des collections : l'application et l'argumentation du maquillage flash

Le réflexe du maquillage flash
La vente du maquillage, les tendances, de l'application à la vente d'un rituel

METIERS : Vendre, Animer, Former, Manager

Véhiculer « la French fragrance révolution »

Argumenter l'éco-responsabilité
Positivité / Engagement / Proximité / Ambition

Représenter et partager les valeurs :

Faire vivre une Expérience Client Omnicanale personnalisée (sell-out)

L'évolution de la relation client
Les services de l'Expérience Client
Se connecter
Composer une sélection sur mesure
Créer une relation durable

La vente en Anglais

Le langage de l'expérience client dans l'univers du luxe et de la beauté.
Le vocabulaire des différents univers
Utilisation d'un mémento de vente en Anglais

La création et l'animation d'un projet de formation

Utiliser un contexte et une problématique
Créer un contenu de formation au service de l'expérience client
Une méthode, une attitude, des outils et jeux pédagogiques
La dynamique de groupe
L'animation d'un module de formation en étant centré sur les participants
Le rôle de formateur coach en point de vente
Le suivi de l'impact de la formation en points de vente et/ou via les réseaux sociaux

Le Management opérationnel

Le manager opérationnel accompagnateur développeur de talents
Le management de proximité : piloter au quotidien la performance commerciale d'un point de vente et animer l'équipe
La définition des règles du jeu et leurs rappels
L'intelligence collective, relationnelle et émotionnelle
La connaissance des tribus générationnelles et de la PROCESS COM© au service de l'accompagnement
Les clés d'une communication efficace en entreprise, la technique : la technique WINNING PITCH©
L'animation des rencontres managériales individuelles et collectives : entretiens de recrutements, l'intégration, la réunion d'équipe, l'écoute de vente
Les clés de la motivation
La création et l'animation d'un brief d'équipe
La compréhension du back office : stock, démarque, reporting, planning, veille concurrentielle...

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

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

	COMPETENCES	EVALUATION	MODALITE D'EVALUATION	MODE D'EVALUATION
BLOC 1	Développer les ventes en garantissant une EXPERIENCE CLIENT omnicanale mode, luxe et beauté personnalisée	E1	Mise en situation professionnelle orale reconstituée d'une rencontre client.e/conseiller.ère en point de vente, en français ou en anglais avec l'utilisation d'outils digitaux. L'évaluation est individuelle.	Oral
BLOC 2	Animer et manager une équipe RETAIL Mode, Luxe, Beauté pour garantir la performance commerciale de l'espace de vente	E21 E22	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	Mettre en œuvre la stratégie commerciale et initier des plans d'action spécifiques sur le floor	E3	Mémoire et soutenance	Ecrit Oral
BLOC 4	Piloter la gestion budgétaire et opérationnelle d'un axe, rayon, espace ou secteur Mode, Luxe, Beauté.	E4	ETUDE DE CAS individuelle : Pilotage chiffré d'un axe mode ou beauté.	Etude cas à l'écrit