



	<p align="center"><b>TRAVEL BEAUTY EXPERIENCE by EXTIME et EMA SUP</b></p> <p>Au cœur du plus grand carrefour international, les talents de demain vivent la beauté autrement.</p> <p>Une expérience unique, multi-marques et multiculturelle, signée EMA SUP, l'école spécialiste des univers Beauté, Luxe &amp; Retail depuis 20 ans.</p>	<p align="center"><b>ÉCOLE LUXE &amp; RETAIL EMA SUP PARIS</b></p>
--	---	--

*EXTIME est la première marque de Retail et d'hospitalité aéroportuaire développée par le groupe ADP. Sa raison d'être, rendre mémorable l'expérience passer à l'aéroport. EXTIME DUTY FREE PARIS est l'opérateur en charge du Retail pour EXTIME. C'est aujourd'hui le leader du Travel Retail en France. Issue d'une joint-venture entre le groupe ADP et le groupe Lagardère Travel Retail, la marque offre à chaque passager l'ultime expérience de shopping parisien.*

### Les principales missions :

Au sein des boutiques cosmétiques, voici vos principales missions :

- **Accueillir et conseiller une clientèle internationale** en incarnant les valeurs des Maisons BEAUTE et en adaptant son discours selon la culture, la langue et le temps de passage du-de la client-e.
- **Valoriser et vendre les produits de beauté (parfum, soin, maquillage)** grâce à une connaissance approfondie des marques, des nouveautés et des exclusivités "Duty Free".
- **Développer les ventes additionnelles et croisées** (rituels beauté, services exclusifs, travel sets, offres multi-marques) pour optimiser l'expérience client et la performance du point de vente.
- **Réaliser les encaissements** dans le respect des procédures ADP / EXTIME et des règles de détaxe, en garantissant la fluidité et la précision du service.
- **Assurer la conformité des opérations de caisse et dépôts en coffre**, en respectant les procédures internes et les règles de sécurité aéroportuaire.
- **Participer à la mise en avant des produits et à la théâtralisation du point de vente**, dans le respect des règles de merchandising et des chartes visuelles des marques partenaires.
- **Contribuer à la mise en place des animations, des nouveautés et des opérations commerciales**, en lien avec les équipes EXTIME et les représentants de marques.
- **Veiller à la propreté, au réassort et à la qualité de présentation des produits**, garantissant une image irréprochable de l'espace de vente.
- **Contrôler l'étiquetage, la conformité des prix et participer aux inventaires**, dans le respect des standards qualité et des procédures aéroportuaires.

**Le niveau de recrutement initial :** BAC+2 (équivalent niveau 5) ou BAC (équivalent niveau 4) avec 1 an d'expériences professionnelles RETAIL.

**Le diplôme préparé :** **Responsable développement commercial mode, luxe, beauté**, Certification EMA SUP enregistrée au RNCP par le Ministère du Travail, niveau 6. Décision de France Compétences du 01/10/2024, RNCP 39612.

### Les avantages de la formation avec EXTIME :

- 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 beauté
- Une double validation par le Ministère du Travail (titre RNCP Bac +3, niveau 6) et par les professionnels présents aux jurys de validation
- Prime d'implication = 1 400 € annuelle
- Prime Beauty Consultant = 85,00 € par mois (selon l'accord QUEEN) Prime de nettoyage = 22.00 € par mois (selon l'accord QUEEN)
- Prime aéroport = 53,00 € par mois jusqu'à janvier (selon l'accord QUEEN)
- Une part variable dénommée « bonus commercial : BOCO » indexée sur le chiffre d'Affaires, l'indice de vente, et la qualité de service

### La durée de la formation :

Formation de 456 heures en alternance de septembre 2026 à août 2027 en présentiel comme en distanciel.

## PROGRAMME DE FORMATION

SUP BEAUTÉ – Spécial AÉROPORT – EXTIME DUTY FREE PARIS  
AÉROPORT

1. EXPERTISE MÉTIER : la connaissance professionnelle au service d'une expérience client d'exception

### Les fondamentaux du marché Beauté & Luxe en environnement Travel Retail

- Les spécificités du circuit aéroportuaire : flux, typologies de client-es, zones "Schengen / Non-Schengen", duty-free, codes de sécurité.
- Le rôle stratégique du Travel Retail dans le développement des marques Luxe.
- Les chiffres clés et tendances du secteur beauté en aéroport.
- L'expérience client dans un espace contraint : rapidité, efficacité et excellence du geste.

### Le multiculturalisme et la relation client internationale

- Identifier les comportements d'achat selon les cultures et les motivations (achat plaisir, opportunité, cadeau, duty-free exclusif).
- Adapter son discours et son attitude selon le profil client (affaires, loisirs, transit, VIP).
- Développer la communication interculturelle : écoute active, gestes, mots et attitudes universelles.
- L'anglais professionnel appliqué à la vente beauté (mise en situation, vocabulaire ciblé).

### La communication et le storytelling des marques Luxe

- Comprendre les codes du luxe et leurs déclinaisons en duty-free.
- Le storytelling et la théâtralisation des Maisons en point de vente.
- L'omnicanalité et les campagnes internationales.
- L'approche RSE : durabilité, clean beauty, eco-design, nouvelles attentes clientèles.

2. PARFUM, SOIN, MAQUILLAGE : les langages de la beauté

### Le langage du parfum

- L'émotion olfactive au service de la vente.
- Les familles olfactives, les grandes tendances et nouveautés du marché.
- Les 4 expériences d'achat parfum en aéroport (découverte express, rituel sensoriel, collection privée, exclusivité duty-free).
- Les services express : bar à parfum, gravure, échantillonnage, conseil flash.

### Le langage du soin

- Les fondamentaux de la peau et de ses besoins selon les zones géographiques et climats.

- Les rituels rapides et efficaces adaptés au passage en aéroport.
- Les tendances Green / Clean / Men / Hair Care.
- La construction d'un rituel soin express et personnalisé.

### Le langage du maquillage

- Les collections et lancements clés de la saison.
- L'art du conseil flash make-up (quick look, glow, touch-up).
- De la démonstration à la vente : créer le coup de cœur immédiat.
- Les services beauté express et rituels signature.

3. EXPÉRIENCE CLIENT & PERFORMANCE

### Faire vivre une expérience client omnicanale et multiculturelle

- Le parcours client en zone duty-free : de l'attraction à la fidélisation.
- Créer une expérience client personnalisée malgré la contrainte de temps.
- Vendre une expérience plus qu'un produit.
- Les outils CRM, digital et clienteling en environnement Travel Retail.

### Indicateurs de performance et excellence commerciale

- Les ratios clés : CA, TT, PM, PA, taux de transformation, panier mixte.
- Les leviers d'animation et de performance en boutique.
- Les spécificités des animations beauté en aéroport.

4. VENDRE, ANIMER, FORMER, MANAGER

### Le rôle de l'ambassadeur-riche de marque en aéroport

- S'intégrer dans un environnement multi-enseignes et multiculturel.
- Représenter les valeurs d'une Maison tout en s'adaptant aux contraintes d'un point de vente international.
- Gérer la cohabitation de plusieurs marques et enseignes.
- Le sens du collectif et la coopération inter-équipes.

### Les techniques d'animation et de négociation commerciale (Sell-in / Sell-out)

- Proposer, animer, vendre et recommander.
- Argumenter auprès de l'équipe magasin et du responsable de zone.
- Organiser une animation commerciale et mesurer son impact.
- Gérer les relations avec les marques partenaires et les formateur-rices externes.

## 5. MANAGEMENT OPÉRATIONNEL & FORMATION SUR LE TERRAIN

### Manager de proximité – Accompagnateur de performance

- Piloter au quotidien : suivi des indicateurs, briefs express, motivation d'équipe.
- Coordonner les priorités entre performance commerciale, excellence client et respect des procédures ADP.
- Gérer les flux, la diversité linguistique et les urgences du terrain.
- L'intelligence émotionnelle, relationnelle et interculturelle.

### Animer et transmettre

- Créer et animer un mini-module de formation sur le point de vente.

- Les postures de formateur-riche coach.
- Capitaliser sur les retours client pour améliorer la performance collective.

## 6. SOFT SKILLS & CULTURE MAISON

Des modules transverses rythment la formation :

- **Curiosité internationale** : comprendre le monde pour mieux accueillir.
- **Excellence relationnelle** : chaque client-e, une expérience d'exception.
- **Audace et sens du collectif** : oser, partager, inspirer.
- **Gestion du stress et de la performance en environnement sous pression.**

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

**Responsable développement commercial mode, luxe, beauté**, Certification EMA SUP enregistrée au RNCP par le Ministère du Travail, niveau 6. Décision de France Compétences du 01/10/2024, RNCP 39612

	COMPETENCES	EVALUATION	MODALITE D'EVALUATION	MODE D'EVALUATION
BLOC 1	Développer les ventes en garantissant une <b>EXPERIENCE CLIENT</b> 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 <b>RETAIL Mode, Luxe, Beauté</b> 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 <b>Mode, Luxe, Beauté</b> .	E4	<b>ETUDE DE CAS individuelle</b> : Pilotage chiffré d'un axe mode ou beauté.	Etude cas à l'écrit