

## ENRICHIR L'EXPERIENCE CLIENT EN S'APPROPRIANT LES PRINCIPES DU LUXE 2 jours - 14 heures

### OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- Analyser les éléments clés des principes du luxe afin de comprendre leur impact sur l'expérience client.
- Développer des stratégies innovantes pour intégrer ces codes dans les interactions avec les clients.
- Évaluer l'efficacité des nouvelles pratiques mises en places pour améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients.

### PROGRAMME

- **Le marché du Luxe : principes et impacts**
  - ✓ Identifier les différentes catégories de produits.
  - ✓ S'appuyer sur l'expérience client (UX design) pour susciter des émotions : l'importance du vocabulaire, de la posture et du savoir-être.
- **Mode de consommation du luxe**
  - ✓ Considérer l'influence générationnelle sur la consommation de produits de luxe.
  - ✓ Adhérer aux valeurs associées au luxe.
  - ✓ Créer un persona aligné avec les valeurs souhaitées.
- **Rendre mon savoir-faire attrayant**
  - ✓ Instaurer un effet de rareté.
  - ✓ Développer des stratégies novatrices pour intégrer ces codes dans l'expérience client.
- **Évaluer l'efficacité de nouvelles pratiques pour améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients**
  - ✓ Définir des indicateurs de satisfaction.
  - ✓ Analyser les retours des clients.
  - ✓ Établir des stratégies d'amélioration.

### MATÉRIEL ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques illustrés de cas pratiques

### FORMATEUR

Formateurs qualifiés et expérimentés auprès des artisans d'art.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des acquis à l'entrée et à la sortie de la formation.

### ACCESSIBILITÉ

Nous mettons tout en œuvre pour rendre accessibles nos formations. Afin d'établir les modalités d'adaptation nécessaires, merci de nous contacter

AAEX01 - Mise à jour le 3 février 2025

### LES

- Adapté aux artisans d'art
- Des outils efficaces pour rendre mon offre plus attrayante

### PUBLIC

Tout public et particulièrement les salariés et dirigeants TPE-PME de l'artisanat d'art

### PRÉREQUIS

Aucun

### LIEUX DE FORMATION

75 : Paris 12<sup>ème</sup>  
77 : Chelles, Meaux, Melun, Provins  
78 : Versailles, Mantes  
91 : Evry, Etampes  
92 : Nanterre  
93 : Bobigny  
94 : Saint Maur  
95 : Cergy

### DATES

Disponibles sur le site

### TARIF

Tout public : 420€ nets de taxe  
Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, conjoint)

### CONTACT

Tél : 3006

### DÉLAI D'ACCÈS

Candidature 48h avant le 1er jour de formation sous réserve :  
D'un entretien de positionnement et de la vérification d'éventuels Pré-requis.  
Des effectifs minimum et maximum pouvant être accueillis.  
Délai de réponse sous 48h

Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Île-de-France  
72-74, rue de Reuilly - 75 592 Paris cedex 12

SIRET : 130 027 972 00012

Enregistré sous le NDA 11756120375  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de L'Etat.