

# RMS x EHL

3 formations co-conçues



## BRIDGES HOSPITALITY & RETAIL

Transformer l'occasional en exceptionnel grâce à la qualité de service en boutique

## CLIENTS VVIC

Personnifier l'exceptionnel en s'inspirant de l'expérience palace

## CALL CENTER

Développer la posture de service au sein du call center d'une maison de luxe

Numéro d'enregistrement RMS Consulting : 824 578 868 000 13

Cet enregistrement ne vaut pas obligation de l'Etat.

Retrouvez l'intégralité de nos modalités et délais d'accès dans nos [CGV](#) et [CGUS](#) téléchargeables sur notre site internet.

Si vous êtes reconnu en situation de handicap, n'hésitez pas à nous le faire savoir pour étudier ensemble la faisabilité de votre projet de développement des compétences



## Bridges Retail x Hospitality

Transformer l'occasional en exceptionnel grâce à la qualité de service en boutique

*Objectif : capitaliser sur les clients occasionnels et les visiteurs pour développer le CA*

### Cette formation vous permet de :

- Optimiser votre parcours client en boutique en s'inspirant du parcours client dans l'hôtellerie
- Intégrer les principes de l'hôtellerie de luxe tels que l'atmosphère, l'étiquette, le vocabulaire adapté et la posture de service à votre relation client

### Programme :

- Le point de vue de l'hôtellerie sur l'évolution des attentes du client
- Les principales soft skills nécessaires au sens du service : intérêt, adaptation, anticipation, etc.
- L'étiquette adaptée au retail : les codes de conduite en société
- Les éléments incontournables : le grooming et le vocabulaire
- Les attitudes gagnantes selon les cultures / nationalités des clients
- L'assertivité dans les contextes délicats tout en préservant une posture de service

### Dispositif :

- Formation blended learning de 0,5 jour à 2,5 jours selon le niveau de compétences de vos équipes en boutique
- Un accompagnement terrain d'une journée par boutique pour ancrer les bonnes pratiques dans les quinze jours
- Un coaching de 1h par personne pour ancrer les bonnes pratiques le mois suivant l'accompagnement terrain

### Coût :

- À définir selon vos besoins de montée en compétences et vos effectifs

Numéro d'enregistrement RMS Consulting : 824 578 868 000 13

Cet enregistrement ne vaut pas obligation de l'Etat.

Retrouvez l'intégralité de nos modalités et délais d'accès dans nos [CGV](#) et [CGUS](#) téléchargeables sur notre site internet.

Si vous êtes reconnu en situation de handicap, n'hésitez pas à nous le faire savoir pour étudier ensemble la faisabilité de votre projet de développement des compétences



## Clients VVIC

Personnifier l'exceptionnel en s'inspirant de l'expérience palace

*Objectif : capitaliser sur les clients occasionnels et les visiteurs pour développer le CA*

### Cette formation vous permet de :

- Redécouvrir les grands principes de l'hôtellerie : customer centricity, sens du service, étiquette, etc.
- Adopter la posture de concierge de luxe en boutique tout en développant leur créativité, en gérant leur énergie et en étant cohérent avec l'image de votre maison
- Comprendre les enjeux de la posture de grand vendeur à la fois dans les interactions avec les clients VVIC, le reste de l'équipe en boutique et le siège ; et comment s'y adapter

### Programme :

- Les attentes d'un client VVIC et l'impact de sa satisfaction au sein de la maison
- Les caractéristiques de la posture de concierge
- Les services adaptés aux attentes des clients VVIC
- La gestion des alternatives et du non à un client VVIC
- La gestion des clients qui ont tout
- La gestion du temps long (ex : produits en rupture)
- Les limites du rapport humain : trouver sa place dans cette relation extraordinaire
- La maîtrise de ses émotions et de son énergie

### Dispositif :

- Formation blended learning de 0,5 jour à 2 jours selon le niveau de compétences de vos équipes en boutique
- Un accompagnement terrain d'une journée par boutique pour ancrer les bonnes pratiques dans les quinze jours suivant la formation
- Un coaching de 1h par personne pour adresser de potentiels sujets bloquants le mois suivant l'accompagnement terrain

### Coût :

- À définir selon vos besoins de montée en compétences et vos effectifs

Numéro d'enregistrement RMS Consulting : 824 578 868 000 13

Cet enregistrement ne vaut pas obligation de l'Etat.

Retrouvez l'intégralité de nos modalités et délais d'accès dans nos [CGV](#) et [CGUS](#) téléchargeables sur notre site internet.

Si vous êtes reconnu en situation de handicap, n'hésitez pas à nous le faire savoir pour étudier ensemble la faisabilité de votre projet de développement des compétences



## Call Center

Développer la posture de service au sein du call center d'une maison de luxe

*Objectif : offrir une expérience et un service client omnicanal mémorable lors d'un échange via le call center*

### Cette formation vous permet de :

- Déployer les codes du service téléphonique de l'hôtellerie de luxe
- Adopter la posture de service à distance en gérant sa communication
- Faire vivre une expérience client omnicanale mémorable en s'appuyant sur l'ADN de la maison
- Anticiper les attentes des clients en allant au-delà de leur demande

### Programme :

- Les attentes de la maison
- Les standards de services téléphoniques de l'hôtellerie de luxe : transparence et efficacité
- La création du lien à distance
- La vente à distance : transformer un appel en expérience identitaire
- La personnalisation de l'échange : synchronisation, niveau de langage et écoute active
- La gestion des clients et des situations complexes à distance (inc. gestion de ses émotions)

### Dispositif :

- Formation blended learning de 0,5 jour à 1,5 jours selon le niveau de compétences de vos équipes en boutique
- Un accompagnement terrain d'une journée par boutique pour ancrer les bonnes pratiques dans les quinze jours suivant la formation
- Un coaching de 1h par personne pour adresser de potentiels sujets bloquants le mois suivant l'accompagnement terrain

### Coût :

- À définir selon vos besoins de montée en compétences et vos effectifs

Numéro d'enregistrement RMS Consulting : 824 578 868 000 13

Cet enregistrement ne vaut pas obligation de l'Etat.

Retrouvez l'intégralité de nos modalités et délais d'accès dans nos [CGV](#) et [CGUS](#) téléchargeables sur notre site internet.

Si vous êtes reconnu en situation de handicap, n'hésitez pas à nous le faire savoir pour étudier ensemble la faisabilité de votre projet de développement des compétences



*Contact*

**Axelle Paitre**  
CEO & Owner

[axelle.paitre@rmsconsulting.fr](mailto:axelle.paitre@rmsconsulting.fr)  
+33 6 03 70 05 15