

RMS x EHL

3 formations co-designées



BRIDGES HOSPITALITY & RETAIL

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

CLIENT'S 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

RMS x EHL

Bridges Retail x Hospitality

Transformer l'occasionnel 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

<http://www.rmsconsulting.com>

RMS x EHL

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

<http://www.rmsconsulting.com>

RMS x EHL

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

<http://www.rmsconsulting.com>

RMS

Contact

Axelle Paitre

CEO & Owner

axelle.paitre@rmsconsulting.fr

+33 6 03 70 05 15