



crews

Where you belong

FORMATION

CRM & Luxe

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les spécificités de la gestion de la relation client dans l'univers du luxe
- Définir une stratégie CRM centrée sur l'exclusivité, la fidélisation et l'émotion
- Maîtriser les outils et données au service de l'expérience client haut de gamme
- Déployer des actions personnalisées sur l'ensemble du parcours client

DURÉE DE LA FORMATION

1 jour (7 heures)

PUBLIC VISÉ

Professionnels du luxe, du marketing et de la relation client

PRÉ-REQUIS

Aucun

DÉLAIS D'ACCÈS

Admissibilité sur dossier et échange avec l'équipe Experience : réponse sous 48 heures

TARIF

- Formation inter-entreprise : 890 euros HT par personne
- Formation intra-entreprise / sur mesure : sur devis

Crews Education

3 rue Lac du Mont-Cenis, BP 70408, 73370 Le Bourget du Lac

Tél : 04.80.81.94.50 - Email : contact@crews-education.com

Site Web : www.crews-education.com



crews

Where you belong

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- Enjeux de la relation client dans le luxe
 - Valeur de la relation et personnalisation extrême
 - Cohérence entre marque, expérience et discours client
 - Différences culturelles et attentes des clientèles luxe
- Élaborer une stratégie CRM dans le luxe
 - Collecte, segmentation et qualification des données clients
 - Définition de parcours relationnels individualisés
 - Objectifs : fidélisation, réactivation, expérience augmentée
- Outils CRM et intégration omnicanale
 - Panorama des outils adaptés au secteur luxe
 - Connexion boutique, site, service client, réseaux sociaux
 - Rôle du conseiller client dans la personnalisation
- Actions et campagnes relationnelles
 - Newsletters sur-mesure, événements exclusifs, cadeaux clients
 - Moments clés et lifecycle marketing
 - Indicateurs de performance et qualité de la relation
- Atelier pratique
 - Étude d'un cas réel ou fictif de maison de luxe
 - Définition d'un parcours CRM complet
 - Ciblage, messages, supports, calendrier

Crews Education

3 rue Lac du Mont-Cenis, BP 70408, 73370 Le Bourget du Lac

Tél : 04.80.81.94.50 - Email : contact@crews-education.com

Site Web : www.crews-education.com



crews

Where you belong

DÉBOUCHÉS, PASSERELLES ET SUITES DE PARCOURS

À l'issue de la formation, les apprenants pourront structurer et piloter une stratégie CRM haut de gamme, en renforçant la fidélité et l'attachement émotionnel à la marque dans le respect des codes du luxe.

MÉTHODES, MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

- Animation des formations par des professionnels en activité
- Méthodes pédagogiques variées et dynamiques
- Encadrement individuel par l'équipe Experience

MOYENS POUR SUIVRE LA FORMATION

- Suite d'outils technologiques performants : Google Workspace for Education, Edusign...
- Cas pratiques sur des situations réelles d'entreprises

MOYENS D'ÉVALUATIONS

- Évaluation des acquis en fin de formation via un quizz ou un rendu de projet

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCES

- Taux de satisfaction en fin de formation : NA
- Taux d'assiduité : NA

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité des personnes en situation de handicap, RQTH, ou difficultés particulières, nous contacter pour organiser un entretien et vous proposer un programme adapté à vos besoins : handicap@crews-education.com

Accessibilité des publics internationaux, nous contacter : international@crews-education.com

CONTACTS

- Par téléphone : +33(0)4 80 81 94 50
- Par WhatsApp : +33(0)7 56 10 93 20
- Par email : contact@crews-education.com

Crews Education

3 rue Lac du Mont-Cenis, BP 70408, 73370 Le Bourget du Lac

Tél : 04.80.81.94.50 - Email : contact@crews-education.com

Site Web : www.crews-education.com