

LUXURY EXPERTS ACADEMY

Créer la différence.
Générer la préférence.
Et devenir la référence.

www.luxuryexperts.academy



Edito

LUXURY EXPERTS
ACADEMY

Chez **Luxury Experts Academy**, nous accompagnons maisons, enseignes émergentes et institutions académiques dans la montée en compétences de leurs talents. Dans un monde où le client haut de gamme est plus exigeant, digitalisé et conscient des enjeux éthiques, **l'excellence ne s'improvise plus**, elle se cultive.

Pour répondre à ces nouvelles attentes, nous avons conçu de nombreuses formations signatures, réunies en 5 collections thématiques.

Notre méthodologie SmartLearning™ allie micro-learning, masterclass en direct, coaching personnalisé et ateliers immersifs pour convertir les savoirs en performances concrètes sur le terrain.

Nous sommes fiers de partager avec vous la nouvelle édition 2025 de notre catalogue. Puisse-t-elle nourrir votre vision, inspirer vos équipes et magnifier chaque moment de vérité avec vos clients.

Sommaire



**Essence
du luxe**

Page 4



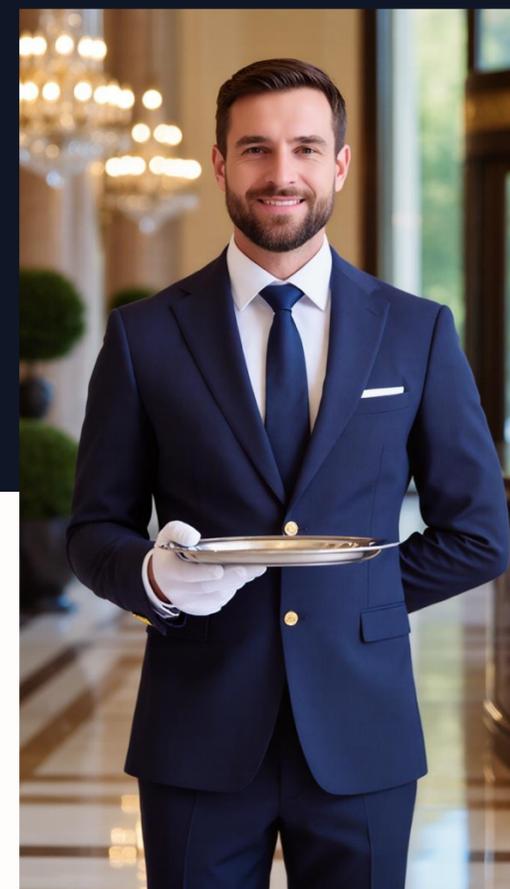
**Expertises
& Attitudes**

Page 7



**Specialisation
Retail**

Page 16



**Specialisation
Hospitality**

Page 18



**Manager
l'excellence**

Page 20

LUXURY EXPERTS
ACADEMY

ESSENCE DU LUXE

Explorez les racines du luxe :
civilisations fondatrices, grandes
Maisons, pouvoir social et mutation vers
l'émotion. Un socle indispensable pour
comprendre l'Essence du luxe et
sublimier chaque interaction client.

Page 4



Essence du luxe : origines et évolution



1. Les civilisations fondatrices
2. Naissance des grandes maisons
3. Statut social & pouvoir
4. De l'objet à l'expérience

Les fondamentaux du luxe contemporain



1. La rareté : créer l'exclusivité
2. L'héritage : incarner une histoire
3. La maîtrise du temps : savoir faire attendre et désirer
4. L'excellence artisanale

Essence du luxe : origines et évolution



1. Signature visuelle
2. Le pouvoir du toucher
3. L'art olfactif et sonore
4. Le récit émotionnel

Psychologie et comportements du client du luxe



1. Les mécanismes émotionnels & cognitifs du désir d'achat
2. Neurosciences & achats
3. L'hyper-personnalisation
4. La fidélisation émotionnelle

Les profils clients dans le luxe



1. Le Old money
2. Le New money
3. Le connoisseur
4. Le client VIP discret
5. Le Ultra-Net Worth Individual
6. Les millennials & gen Z
7. Les Tech & Crypto-millionnaires
8. Les célébrités & influenceurs
9. Le client nomade / global traveler

Cartographie des univers du luxe



1. Mode & haute couture
2. Joaillerie & horlogerie
3. Haute parfumerie & beauté
4. Hôtellerie et gastronomie de luxe
5. Yachting, immobilier & jets (Luxury Asset Management)
6. Art & mécénat
7. Vins & spiritueux rares
8. Wellness, santé & médecine esthétique de luxe

EXPERTISES & ATTITUDES

De la posture à la parole, ce chapitre révèle les micro-attentions qui incarnent la distinction du service d'excellence. Respiration, gestuelle, langage, charisme : chaque élément est pensé pour renforcer la présence, générer la confiance et créer une connexion émotionnelle durable avec le client.



Présence & Gravitas



1. Vivre le non-jugement, le respect et l'ouverture
2. Adopter la Luxe Attitude
3. Rester maître de soi
4. Signer son aura olfactive
5. Entrer en scène avec assurance

Body Language Luxe



1. Maîtriser la gestuelle élégante
2. Tisser un regard engageant
3. Chorégrapier le service d'équipe
4. Écouter activement

L'esprit de service - Bien-être & Gestion du Stress



1. Libérer ses tensions
2. Canaliser son énergie
3. Pratiquer le rituel 2-2-2
4. Diffuser un mindset positif

Étiquette Discrète



1. Accueillir le client
2. Employer un langage clair
3. Suivre le protocole sans faute
4. Clôturer sur une empreinte durable

Storyselling Multisensoriel



1. Éveiller l'histoire par les sens
2. Construire un récit mémorable
3. Créer un pic émotionnel
4. Inviter au rêve au-delà de l'achat

Charisme Verbal



1. Poser une voix rassurante
2. Adopter un rythme de parole
3. Choisir un vocabulaire éloquent
4. Utiliser le silence pour valoriser

Neuro-Narrative & Emotion Design



1. Déclencher le désir instinctif
2. Orchestrer la rythmique du récit
3. Relier le récit à un souvenir personnel
4. Sceller l'engagement final

Écriture de Prestige en Ligne



1. Accrocher dès la première ligne
2. Mettre en scène la personnalisation
3. Aérer le message
4. Les mots pour le dire

Anticipation HNWI



1. Préparer l'espace et les équipes
2. Décrypter les signaux d'intérêt
3. Anticiper le besoin caché
4. Offrir l'attention signature
5. Surprendre avec délicatesse

L'art de la tentation (Upselling & Cross-Selling)



1. Valoriser le meilleur par l'audace
2. Suggérer l'association idéale
3. Se faire plaisir, et faire plaisir
4. Conclure la vente avec gratitude

Clienteling Hybride IA



1. Construire un profil client à 360 °
2. Prédire le "DESIR" grâce à l'IA
3. Adapter le discours
4. Mesurer l'émotion pour le suivi

Intelligence Emotionnelle du Service



1. Reconnaître les émotions
2. Ajuster sa luxe attitude
3. Gérer ses propres émotions
4. Les 3 émotions du luxe

Influence Cognitive



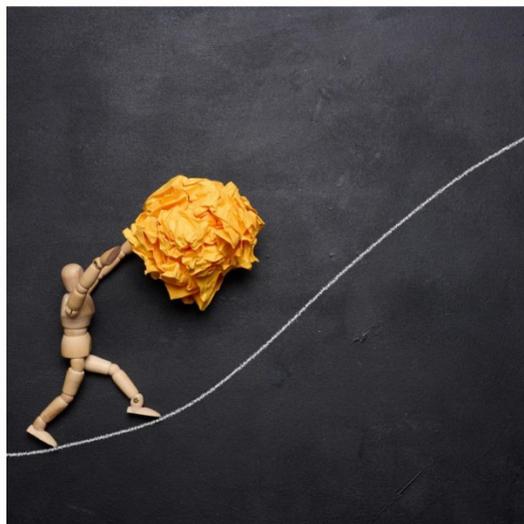
1. Savoir utiliser l'ancrage de prix
2. Stimuler le désir par la personnalisation (hédonisme)
3. Renforcer la décision par preuve sociale sélective
4. Donner du sens au client

Éthique & Authenticité



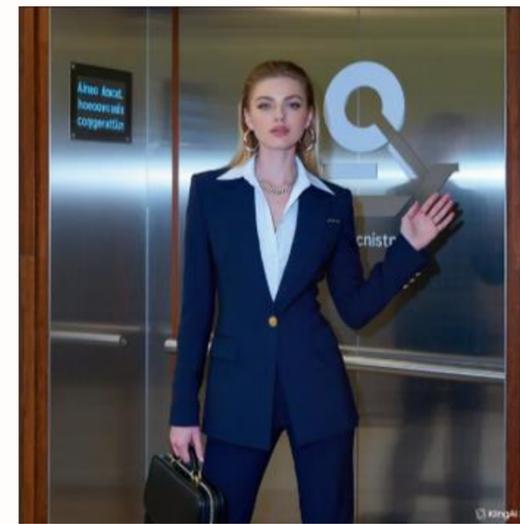
1. Servir avec intégrité
2. Mettre en scène un luxe responsable
3. Gérer les dilemmes éthiques
4. Inspirer la confiance

Résilience & Excellence



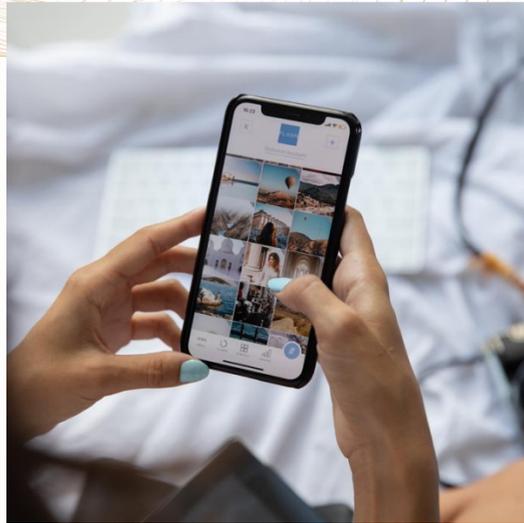
1. Transformer l'échec
2. Maintenir l'excellence lors d'une forte demande
3. Rester créatif sous contrainte
4. Soutenir l'équipe dans les moments difficiles

Ambassadeur de Marque



1. Aligner ses valeurs personnelles avec la Maison
2. Construire une image cohérente
3. Formuler un Luxury Elevator Pitch magnétique de 90 s
4. Auditer son image régulièrement

Influence Digitale



1. Créer des preuves sociales
2. Publier des contenus inspirants
3. Gérer proactivement sa e-réputation
4. Analyser les données et optimiser

Networking Élégant



1. Small & Smart Talk
2. Offrir & ancrer un souvenir
3. Nourrir la relation par le conversationnel
4. Étendre son réseau (inner circle)

Thought Leadership



1. Identifier les tendances qui comptent vraiment
2. Écrire un point de vue qui engage
3. Briller lors d'une prise de parole
4. Quantifier son influence

Gestion Clients Exigeants (Demanding customer)



1. Le client exigeant
2. Comment gérer les clients exigeants (DESC & ERIC)
3. Faire l'écart attendu et du vécu une source de fidélité

Asie



1. Saluer avec les codes asiatiques
2. Offrir un cadeau culturellement approprié
3. Éviter les symboles et gestes sensibles
4. Conduire un repas traditionnel

Moyent-Orient



1. Accueillir en majesté
2. Adapter sa tenue avec modestie
3. Négocier avec patience et respect mutuel
4. Protéger la confidentialité absolue

USA



1. Saluer avec authenticité
2. Valoriser efficacité et rapidité
3. Gérer feedback direct et reviews

Latin America



1. Créer un climat chaleureux
2. Respecter la relation personnelle
3. Ajuster timing flexible
4. Célébrer la convivialité

Gen Z Affluent



1. Parler avec authenticité à la génération Z
2. Utiliser les références culturelles
3. Agir avec un esprit inclusif
4. Présenter une histoire en format ultra-court

Inclusion & Diversité



1. Concevoir un parcours universel
2. Communiquer clairement avec les clients du luxe
3. Accueillir avec dignité
4. Mesurer et valoriser le luxe durable

Standards de Service & Processus d'Excellence



1. Protocole & rituels (standards de service)
2. Culture de l'exigence
3. Garantir la qualité

Techniques de Performance



1. Maximiser l'efficacité & optimiser l'attente
2. Outils & ressources avancés
3. Méthodes de coordination
4. Vendre en synergie

Signature émotionnelle



1. L'Escapism de Service (langue, culture, émotion)
2. Créer un rituel sensoriel
3. L'art du souvenir

Design d'expérience & Customer journey



1. Cartographier le parcours client (avant, pendant, après)
2. Moments de surprise & innovation
3. Co-creation & feed-back continu



SPÉCIALISATION RETAIL

Ce chapitre rassemble les savoir-faire opérationnels clés pour exceller en boutique. Un condensé d'excellence retail, à la croisée du style, de la rigueur et du sens du service.



Expérience Boutique & Visual Merchandising



1. Aménagement & mise en scène produits
2. Accueil premium en boutique

Vente & Parcours Client



1. Les étapes clés de la vente en boutique
2. Upselling & Cross-selling
3. Lancement et mise en avant de nouvelles Collections
4. Événements Privés en Boutique

Retail Operations & Team Coordination



1. Répartition des tâches au sein de la boutique
2. Briefing d'équipe quotidien

Logistique & Stock Management dans le Luxe



1. Spécificités stock produits haut de gamme
2. Service après-vente et retours

SPÉCIALISATION HOSPITALITY

Ce chapitre dévoile les clés d'un service d'exception en hôtellerie de luxe. Chaque interaction devient un levier d'enchantement, de confiance et de performance commerciale.



Les fondamentaux de Hospitality



1. Standards internationaux
2. Check-In d'exception
3. Check-out d'exception

Service Recovery & Situations Sensibles



1. Traitement des plaintes avec élégance.
2. Collaboration interne (Housekeeping, F&B...)

Conciergerie & Services Extraordinaires



1. Rôle du concierge
2. Gérer les demandes spéciales & VIP
3. Gestion des clients politiques ou royaux

Vente & Parcours Client en Hospitality



1. Les moments clés de la vente en hôtellerie de luxe
2. Techniques d'Upselling & Cross-Selling premium
3. Mesurer la satisfaction & fidéliser

MANAGER L'EXCELLENCE

Ce chapitre guide les leaders du luxe dans l'art d'inspirer, d'aligner et de transformer. De la définition d'une vision signature à la mobilisation des talents, en passant par l'innovation, la résilience de marque, l'inclusion globale et le rayonnement personnel, il offre un modèle de direction à la fois exigeant, créatif et humain.

Page 20



Définir une Vision Signature



1. Forger une ambition inspirante
2. Cartographier les parties prenantes
3. Transformer la vision en objectifs
4. Raconter la vision en 90 s
5. Mettre la vision sous tension

Mobiliser des Talents Haute-Performance



1. Recruter par attitude
2. L'onboarding Signature
3. Coacher par feed-forward
4. Orchestrer la diversité inter-génération
5. Pérenniser la relève

Cultiver une Culture d'Excellence



1. Coder le rituel « 1 mm de plus »
2. Diffuser la fierté artisanale
3. Reconnaître la performance
4. Aligner valeurs & comportements
5. Garder le luxe humain en hyper-croissance

Innover & Digitaliser sans Diluer



1. Stimuler l'idée en continu
2. Conduire un design-sprint expérientiel
3. Hyper-personnaliser avec l'IA
4. Déployer l'innovation à l'échelle mondiale

Piloter la Rentabilité de Marque



1. Optimiser le mix valeur
2. Gouverner par un tableau 360°
3. Le Zero-Based Branding
4. Décider vite grâce au PDCA luxe
5. Amplifier l'équité marque

Maîtriser sa Réputation



1. Scanner les signaux faibles
2. Communiquer sous pression
3. Convertir la crise en confiance
4. Restaurer la marque « Better Than Before »
5. Anticiper l'après-crise

Diriger dans un Monde Global & Inclusif



1. Négocier avec tact interculturel
2. Créer un climat d'équité & inclusion
3. Influencer en hybride
4. Fructifier l'héritage & onduire la transformation

Rayonner par Gravitas & Influence



1. Projeter une présence magnétique
2. Argumenter & décider
3. Tisser un réseau d'alliés stratégiques
4. Gérer les conversations difficiles

Nous contacter

LUXURY EXPERTS
ACADEMY



Eddy Blanchet
06 37 65 76 73

eddy.blanchet@the-luxury-alliance.com
www.luxuryexperts.academy