

Retail du luxe

**ECTS** : 3

**Description du contenu de l'enseignement :**

**Pédagogie :**

- Visite d'une boutique en groupe commentée par un responsable de la Maison
- Visite mystère par 2 de 2 boutiques dans Paris : avec le même scénario de simulation d'achat, rédiger un rapport d'étonnement sur les stratégies merchandising et relation client en vigueur
- Etude de cas individuelle d'une évaluation de la performance via l'analyse de KPI en tant que 'manager d'une boutique d'une Maison à Hong Kong'

**Compétence à acquérir :**

**Objectifs :**

- Comprendre le fonctionnement des boutiques de luxe d'un point de vue expérientiel
- Identifier les stratégies pour attirer les clients, transformer un acte de vente en expérience.
  - o Comprendre les spécificités des Maisons de luxe et leur expression dans leurs boutiques
  - o Identifier les stratégies d'assortiment, de démarche d'implantation et de merchandising
  - o Comprendre les comportements et attentes des clients
  - o Découvrir les spécificités des protocoles d'accueil, de conseil et de vente = la relation client poussée vers l'excellence
- Comprendre l'organisation et le management d'une boutique / flagship
  - o Les rôles clé en boutique
  - o Méthodologie du briefing d'une équipe avec simulation d'un morning brief
  - o Identifier les KPI et le pilotage de la performance
  - o Analyse des KPI avec une étude de cas complète

**Compétences développées**

Savoir 'lire' une stratégie retail d'une boutique de Maison

§ Identifier les spécificités du luxe par rapport aux autres secteurs haut de gamme

- o Evaluer les forces de leur stratégie retail dans les univers de la maroquinerie, de la bijouterie-horlogerie, de la cosméto et autres accessoires
- o Comprendre les mécanismes de la relation client dans la découverte, la personnalisation et la transaction
- o Organisation et management d'une boutique : comprendre le pilotage de la performance via les KPIs

**Mode de contrôle des connaissances :**

Rapport d'étonnement en duo : 40%

Etude de cas - travail individuel lors des 3 dernières heures de cours : 60%

Temps de travail personnel - 2 visites mystères, analyse et rédaction du rapport d'étonnement : 15h

