

SEBASTIEN GARNIER LUNETIER

Le Clos de Diane

9 Avenue Piatti

06100 NICE

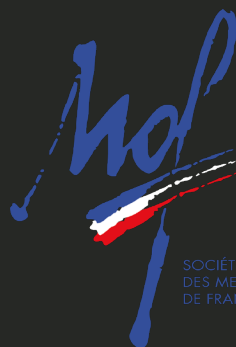
me@sebastiengarnier.fr

FORMATION LUXE EXPERIENCE

L'Opticien Indépendant de Demain

et

La Valeur Ajoutée grâce à l'Expérience Client



Sébastien Garnier
Meilleur Ouvrier de France
Lunetterie, 27e Edition



Fort d'une expérience de 17 ans en tant qu'opticien indépendant et chef d'entreprise puis de 7 ans à Monaco au contact des clients les plus exigeants, nous verrons comment construire et se dépasser en tant qu'Opticien Indépendant face aux mutations du marché

Construire une image forte au travers de l'expérience client

Améliorer et dépasser la prise en charge des clients afin de générer de la Valeur Ajoutée

Gérer cette Valeur Ajoutée dans le temps

Construire une équipe solide et gérer son efficience

OBJECTIFS

- Identifier la segmentation du marché de l'optique
- Comprendre les enjeux de demain
- Aller vers une nouvelle manière de générer de la valeur ajoutée au travers de l'expérience client :
 - Classifier et identifier ses clients
 - Comprendre les attentes de la clientèle de l'indépendant
 - Entamer une démarche qualitative supplémentaire
 - Accentuer la fidélisation
 - Activer les leviers opportuns pour générer de la valeur ajoutée
- Générer une dynamique de travail cohérente avec les objectifs (Direction, Managers, Equipes)

LA FORMATION

PUBLIC :

DIRECTION
MANAGERS
EQUIPES

PRÉREQUIS :

SAVOIR LIRE, ÉCRIRE
UN MINIMUM DE CURIOSITÉ EST UN PLUS



Formation à Nice

ou

Dans votre Ville pour
vous et vos équipes



Une Expertise solide

Le parcours à la fois français et monégasque du formateur permet une corrélation concrète entre les thèmes abordés et la vie d'une équipe en magasin et sa clientèle propre



Un Format adaptable

Les enjeux de chacun dépendent de la taille de chaque entreprise et de la typologie de sa clientèle.

Offrir à chaque client une expérience inoubliable dans son contact avec vous sera adapté à vos particularités et vos besoins

Programme de la Formation

-

2 Jours

Adaptables en fonction de vos besoins

- 1 Le marché de l'optique et sa segmentation
- 1-1 Evolution Législation
- 1-2 Etat des lieux et Les différents intervenants
- 1-3 Les enjeux de demain et la segmentation du marché
- 2 Comprendre les attentes et comprendre la valeur de nos clients
- 2-1 Questionnement sur les attentes
- 2-2 Déterminer la valeur de nos clients
- 2-3 Les clients à forte valeur ajoutée (ou clients premiums), identification, enjeux
- 3 Stratégie d'entreprise pour ces clients
- 3-1 Un engagement sincère
- 3-2 Deux objectifs (et ambivalences)
- 3-3 Relation client bipartie, notion d'expérience client
- 4 Primo clients / Clients fidèles
- 4-1 Se mettre à la place du client
- 4-2 Enjeux pour le Primo client, le client fidèle
- 4-3 Notions de Programme Fidélité, de « garder le contact » à « inverser la demande »
- 5 Introduction à l'élégance du Luxe
- 5-1 Définition du Luxe
- 5-2 Codes du Luxe et évolutions
- 5-3 Le parcours client dans les milieux du luxe
- 6 Parcours Client dans l'élégance, amener le client vers le « premium » aux prémices du « luxe »
- 6-1 Notions de base et hospitalité, savoir-être, compréhension des leviers
- 6-2 Gestion du parcours client
- 6-3 Gestion du parcours complet
- 7 Un travail d'équipe
- 7-1 Rôle de la Direction
- 7-2 Les Managers et les équipes, une question d'élégance également
- 7-3 Amélioration continue, les différents process de soutien
- 8 Discussion
- 8-1 Questions diverses, particularités
- 8-2 Mise en place, protocoles
- 8-3 Boîte à outils

Sébastien Garnier Lunetier

Le Clos de Diane
9 Avenue Piatti
06100 NICE

931 028 096 R.C.S. Nice