

# FORMATION

## Accueil client VIP

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Intégrer les codes du luxe dans l'accueil client en agence immobilière

### PUBLIC CIBLE

- Agents immobilier en relation avec une clientèle haut-de-gamme
- Directeurs d'agence immobilière

### PRE-REQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

### DURÉE & MODALITES

- Durée : 4 heures
- Modalités : en présentiel

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

- De 1 à 10 personnes

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Identifier les attentes et exigences des clients VIP en immobilier.
- Adopter une posture et une communication adaptées au service haut de gamme.
- Maîtriser les techniques d'accueil et de gestion des interactions avec une clientèle VIP.
- Réagir efficacement aux demandes spécifiques et aux situations délicates.
- Appliquer des stratégies de personnalisation et d'anticipation pour fidéliser la clientèle.

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode expositive et démonstrative
- Débats participatifs avec partage d'expérience
- Mises en situations & exercices pédagogiques
- Support pédagogique de la formation codes du luxe
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation

### PROGRAMME

- **Module 1 - Comprendre le luxe**
  - Savoir définir un client VIP ou luxe
  - Déterminer les attentes du client VIP ou luxe & sensibilisation à la notion d'expérience client
- **Module 2 - Mettre en oeuvre les codes de l'excellence**
  - Connaître les codes du luxe
  - Gérer et maîtriser le langage et la gestuelle
  - Incarner l'élégance dans son apparence
  - Intégrer l'excellence dans la tenue de son agence et de son poste de travail
- **Module 3 - Offrir une expérience unique**
  - Recourir à un cérémonial d'accueil irréprochable et prendre soin des clients VIP
  - Intégrer l'art du storytelling à la présentation des biens
  - Utiliser les techniques de communication verbale et non verbale
  - Prendre congé adoptant un comportement et une posture adaptés aux codes du luxe