

Gérer la relation client dans le secteur du luxe

RS7105 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	334, 413
Formacode(s)	34076, 15004, 34037, 34502
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	28/03/2025
Date d'échéance	28/03/2030

Certificateur(s)

FRENCH TOUCH ATTITUDE · SIRET : 83887847800018

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
BUTLER	79281166300055	Former et organiser l'évaluation
SAS PERCEPIED CONSEIL	89318924100019	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La finalité de la certification "Établir une relation client d'excellence dans le secteur du luxe" est d'attester de la maîtrise de compétences indispensables pour sublimer la relation client dans des contextes professionnels (hôtellerie, restauration, tourisme, marques prestigieuses, ...) où les standards de qualité sont les plus élevés et où la perfection est la norme. Elle s'inscrit dans un dispositif à vocation de professionnalisation à destination des acteurs intervenant dans le secteur du luxe, qu'il s'agisse de l'hôtellerie et de la restauration de luxe, du tourisme de prestige, ou des services et marques haut de gamme.

La certification s'adresse à tout professionnel dont le métier le positionne en relation avec les clients de sa structure, comme les réceptionnistes, concierges/majordomes, assistants/assistantes de direction salariées ou en prestation, directeurs/directrices d'établissement ou de restaurant, responsables relation client, assistants commerciaux/assistantes commerciales, technico-commerciaux/technico-commerciales.

Elle atteste que les titulaires ont acquis des compétences complémentaires à leurs compétences « socles » métier, afin de gérer la relation client d'un public particulièrement exigeant, qui est l'essence même de secteur du luxe.

Les titulaires de cette certification sont capables de créer et de maintenir une expérience client exceptionnelle, en intégrant les spécificités culturelles et les enjeux d'une communication d'excellence optimisée par les nouvelles technologies, tout en répondant aux attentes d'une clientèle nationale et internationale de plus en plus exigeante.

Enfin, cette certification répond aux défis actuels de recrutement dans le secteur du luxe, à la demande croissante de compétences relationnelles adaptées aux exigences de ce milieu, et à la diversité des métiers liés à la relation client. Dans le cadre du champ professionnel, elle s'inscrit en complémentarité avec les diplômes existants, en apportant une réponse ciblée aux besoins opérationnels des secteurs du luxe, de l'hospitalité et des services haut de gamme. Elle contribue également à dynamiser les recrutements en permettant l'acquisition de compétences complémentaires, favorisant ainsi l'amélioration de l'employabilité (embauches, missions en sous-traitance) et les perspectives d'évolution de carrière au sein de ces environnements professionnels prestigieux.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le référentiel de compétences et d'évaluation est constitué des douze compétences suivantes :

C1 : personnaliser l'accueil d'un client pour garantir l'excellence relationnelle, en collectant et synthétisant des informations utiles, afin d'anticiper ses attentes et orchestrer une expérience d'exception, dans le cadre de la préparation de l'arrivée du client

C2 : développer une vision globale du «?parcours client?» au sein d'un établissement relevant du secteur du luxe, en intégrant les problématiques liées au champ du handicap, et en s'appuyant sur des outils d'analyse ou des retours d'expérience, de manière à mettre en œuvre la promesse de qualité de service et d'accueil de l'établissement en toutes circonstances

C3 : accueillir et prendre en charge la clientèle en incarnant les principes et codes du savoir-vivre professionnel, tout en appliquant les standards de l'accueil physique propres au luxe, afin d'inscrire le séjour du client dans une perspective d'excellence émotionnelle et sensorielle

C4 : recueillir les besoins du client au téléphone en adoptant un comportement verbal et para-verbal irréprochables, afin de répondre à ses besoins de manière efficace et de donner une première image d'excellence d'une structure relevant du secteur du luxe,

C5 : adapter ses éléments de communication verbale et non verbale à la culture de son client, afin de garantir une interaction harmonieuse et empreinte d'excellence avec des personnes de cultures différentes, en mobilisant ses connaissances en interculturalité,

C6 : présenter l'offre de produits et de services de son établissement à un client, afin de déclencher un processus d'achat d'impulsion ou remémoré, par la découverte des besoins implicites, explicites et spécifiques du client, dans une dynamique d'optimisation du profit de l'établissement,

C7 : pratiquer une écoute empathique des propos exprimés par le client lors de l'étape d'argumentation, de manière à le convaincre, en s'appuyant sur ses attentes et ses besoins et en mobilisant les techniques rhétoriques adaptées aux exigences du secteur du luxe,

C8 : répondre avec discernement aux objections, qu'elles soient fondées ou non, exprimées par le client lors de la finalisation de l'acte de vente, en mobilisant des éléments de langage raffinés et adaptés aux standards du secteur du luxe, afin de conclure avec succès,

C9 : détecter les signes précurseurs d'une situation conflictuelle en mettant en œuvre avec bienveillance les principes de médiation et d'assertivité, afin de désamorcer les tensions et préserver l'harmonie et la qualité relationnelle attendues dans le secteur du luxe,

C10 : être force de proposition en interne pour faire progresser le niveau de qualité, en relayant avec précision les motifs d'insatisfaction collectés à travers des outils de feedback client et des échanges réguliers avec les équipes concernées, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue,

C11 : mettre en œuvre une communication digitale d'excellence avec la clientèle, en mobilisant des outils d'IA générative pour optimiser la rédaction et adapter le ton et le champ lexical à chaque client, afin de concevoir des courriels personnalisés respectant les canons du savoir-vivre professionnel et les codes du luxe, et ainsi renforcer leur fidélité,

C12 : répondre aux observations négatives ou neutres déposées par la clientèle sur les réseaux sociaux, en mobilisant ses connaissances en savoir-vivre professionnel à l'écrit et en s'appuyant sur des suggestions d'IA générative pour élaborer des réponses personnalisées, élégantes et adaptées à chaque situation, afin de préserver et renforcer la e-réputation de l'établissement,

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun, si ce n'est de maîtriser le français (formation dispensée dans cette langue).

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Pour accéder aux épreuves certificatives, les candidats doivent avoir suivi la formation « Excellence relationnelle pour un accueil client de qualité » ou toute autre formation dont les contenus pédagogiques, et les modalités, satisfont en tous points les attendus de la certification tels qu'ils ont été définis par l'organisme certificateur.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

La nomination du jury de certification est de la responsabilité de FRENCH TOUCH ATTITUDE en tant qu'organisme

certificateur.

Ce jury est constitué à l'occasion des épreuves et se compose de :

- 1 représentant de l'organisme certificateur, n'ayant aucun lien personnel ou professionnel avec le candidat / la candidate à la certification
- 2 professionnels experts dans la gestion de la relation client dans le secteur du luxe, extérieurs à l'organisme certificateur, justifiant d'au moins 5 ans d'expérience (encadrement, direction) et n'ayant aucun lien personnel ou professionnel avec le candidat.

Il est en outre clairement établi que les professionnels externes ne sont en aucun cas les formateurs ayant dispensé les actions de formation.

Base légale

Date de décision	28/03/2025
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	28/03/2030
Date de dernière délivrance possible	27/09/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	129	—	—	—
2023	109	—	—	—
2022	132	—	—	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS6018

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.french-touch-attitude.com/108-excellence-relationnelle-pour-accueil-client-qualite.html>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7105/>

Où se former

Formations référencées	1
Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	2 990 €

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	4
----------------------	---

Parcours menés à terme	4
Taux d'achèvement	100 %
Période	09/2025 – 03/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	8
Montant total engagé	20 350 €
Coût moyen par dossier	2 544 €
Durée moyenne	41 h
Période	07/2025 – 09/2026
France compétences	82 %
Reste à charge titulaire	11 %
France Travail	7 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.