ICHRAK KOUBAITY

Prendre du recul pour mieux agir

FORMATION ET COACHING DES ÉQUIPES DE VENTE · LUXE ET PREMIUM



Ichrak Koubaity

- **25 ans** dans l'univers du luxe
- 16 ans responsable de points de vente Yves Saint Laurent et Lancôme chez L'Oréal Luxe
- Intervenante à l'ESG Luxe Strasbourg, du Bachelor au Mastère
- Titre Professionnel Formateur Professionnel d'Adultes, niveau 5 RNCP
- Formée au Process Communication Model

J'accompagne les équipes de vente et les managers du luxe et du premium pour transformer chaque rencontre client en expérience, et chaque expérience en résultat.

JE VIENS DE LA BOUTIQUE

Je parle le langage des équipes, pas celui d'un manuel.

JE PARS DU TERRAIN

J'observe et je diagnostique avant de former.

JE MESURE

Chiffre d'affaires, panier moyen, UPT, satisfaction client.

06 16 98 19 80 · ichrakkoubaity@gmail.com · Strasbourg

MES FORMATIONS

Des savoir-faire nés du terrain

Six formations d'une journée, à choisir seules ou réunies en parcours.

01 Vendre dans le luxe

Pour les conseillers de vente

Vos équipes seront capables de :

- accueillir et découvrir le client avec les codes du luxe
- argumenter en bénéfices client, pas en caractéristiques produit
- proposer une vente additionnelle naturelle et conclure

02 Fidéliser et faire revenir le client

Pour les conseillers de vente

Vos équipes seront capables de :

- créer et faire vivre une fiche client, avec son accord
- reconnaître et valoriser les clientes VIP
- faire revenir le client grâce aux nouveautés, invitations et événements

03 Savoir-être et codes du luxe

Pour les conseillers de vente et les nouveaux arrivants

Vos équipes seront capables de :

- adopter la posture et le langage attendus dans le luxe
- gérer chaque moment de la visite avec élégance, même les plus délicats
- incarner la marque à chaque interaction

04 Expérience client et événementiel

Pour les équipes de vente et les managers

Vos équipes seront capables de :

- créer un moment mémorable pour chaque client
- préparer et animer un temps fort : lancement, Noël, soirée clientes
- transformer un événement en ventes et en fidélité

05 Manager une équipe de vente

Pour les managers et responsables de boutique

Ils seront capables de :

- animer un brief du matin court et efficace
- fixer des objectifs et piloter les indicateurs : CA, panier moyen, UPT, NPS
- motiver, faire un feedback et coacher sur le terrain

06 Soft skills et intelligence émotionnelle

Pour toute l'équipe

Vos équipes seront capables de :

- adapter leur communication au profil de chacun, client ou collègue
- reconnaître et réguler leurs émotions face à un client exigeant
- garder leur calme dans les pics d'activité

Outils : Process Communication Model, communication non violente, gestion du stress.

Chaque module s'adapte à vos produits, à votre marque et à vos équipes.

06 16 98 19 80 · ichrakkoubaity@gmail.com · Strasbourg

MA MÉTHODE

Une démarche en six temps

Observer avant d'agir. Mesurer pour durer.

01
OBSERVER
Comprendre la réalité du terrain

02
COMPRENDRE
Identifier les besoins réels

03
ACCOMPAGNER
Transmettre les compétences et les bonnes pratiques

04
METTRE EN ACTION
Transformer les apprentissages en pratiques

05
FAIRE GRANDIR
Ancrer les compétences dans la durée

06
MESURER
Évaluer les résultats et ajuster

MES PARCOURS

Trois parcours, une même exigence

PARCOURS

Essentiel

1 journée · Observer, Comprendre

- Observation terrain
- Échanges avec le manager
- Diagnostic

Vous recevez : un diagnostic synthétique et un plan d'action prioritaire.

PARCOURS

Développement

2 journées · Jusqu'à la mise en action

- Jour 1 : diagnostic
- Jour 2 : un module au choix, avec ateliers et mises en situation

Vous recevez : le diagnostic, le support pédagogique et un plan d'action individuel ou collectif.

PARCOURS

Excellence

3 journées · Les six étapes

- Jour 1 : diagnostic
- Jour 2 : formation
- Jour 3, quelques semaines après : coaching et mesure des résultats

Vous recevez : un diagnostic complet, les supports, un plan d'action, une fiche de suivi et un bilan des résultats.

LES FORMATS

Formation
1 journée ou ½ journée

Atelier
2 à 3 heures, une compétence précise

Coaching terrain
En boutique, en situation réelle

Client mystère
Visite, puis restitution à l'équipe

Sur mesure
Un module créé pour votre marque

06 16 98 19 80 · ichrakkoubaity@gmail.com · Strasbourg