

RETAIL PROGRAMME		
TEST INITIAL		
KICKOFF		
LES FONDAMENTAUX	1	Se présenter
	2	The basics ; numbers, time, dates
	3	Clarifier et reformuler
	4	Shopping vocabulary
	5	Skills review
TELEPRATIQUE		
CUSTOMER EXPERIENCE	6	Customer Experience
	7	Boutique 1
	8	Menswear
	9	Brand Storytelling
	10	Advising customers
TELEPRATIQUE		
GUIDING THE CUSTOMER	11	Mieux prononcer, mieux comprendre
	12	Tourisme : vocabulaire clé
	13	Donner des directions
	14	Orienter le visiteur
	15	Skills review
TELEPRATIQUE		
LUXURY APPROACH	16	Textiles
	17	Colours
	18	Womenswear
	19	Anticipating customer needs
	20	Skills review
TELEPRATIQUE		
CREATING RAPPORT	21	Creating rapport : socializing
	22	Accessories
	23	The Dressing room
	24	Making the sale
	25	Skills review
TELEPRATIQUE		
CONVINCING THE CUSTOMER	26	Boutique 2
	27	Convincing the customer
	28	Payment/exchanges
	29	Proposing alternatives
	30	Skills review
TELEPRATIQUE		
COMPLEX SITUATIONS	31	Comprendre le problème
	32	Proposer des solutions
	33	Expliquer le cas/Faire appel au manager
	34	Garder le « service attitude »

MODULES
COMPLEMENTAIRES

Conversation
Corner

Test de progression

Conversation
Corner

Webinar

Test de progression

Webinar

Test de progression

Webinar

Test de progression

Tutorat
Asynchrone

TELEPRATIQUE		
REVISION	35	
	36	
	37	
	38	
TELEPRATIQUE		
TROUVER DU TRAVAIL	39	Préparer son CV
	40	Social media & the job search
	41	Entretien d'embauche: comprendre son interlocuteur
	42	Entretien d'embauche: parler de son expérience et sa motivation
	43	Entretien d'embauche: poser des questions
TELEPRATIQUE		
TELEPRATIQUE		
PREPARER LE TEST	44	Bulats preparation
	45	Bulats preparation
	46	Bulats preparation
TELEPRATIQUE		
BILAN A CHAUD		

MODULE DE REVISION INDIVIDUALISE

Conversation
Corner

Test de progression

Conversation
Corner