



# POUR LVMH, LA VENTE EXIGE UN SAVOIR-FAIRE AU MÊME TITRE QUE L'ARTISANAT

**PUBLIÉ PAR : LSA DATE DE PUBLICATION : 13 AVRIL 2022**

A l'occasion de la campagne annuelle pour promouvoir les métiers du groupe LVMH, Alexandre Boquel, directeur de l'Institut des Métiers d'Excellence (IME) du groupe, revient sur l'importance des métiers du retail pour le géant du luxe.

En ce mercredi 13 avril 2022, LVMH termine sa campagne annuelle pour promouvoir les métiers du groupe à Paris. Pour cette huitième édition baptisée «You and Me», le groupe de luxe a parcouru la France pendant un mois. C'était la première fois que cette campagne était itinérante. Elle a débuté à Clichy-sous-Bois, ville partenaire historique, le 9 mars dernier. La tournée est ensuite passée par Reims, le pays du champagne, par Valence où les métiers du cuir sont développés, par Orléans près de la Cosmetic Valley. A chaque étape, pendant une journée, collégiens, lycéens et personnes en reconversion ont pu découvrir différents métiers du groupe comme styliste, couturier, maroquinier mais aussi conseiller de vente. « La vente exige un vrai savoir-faire au même titre que l'artisanat », explique Alexandre Boquel, directeur de l'Institut des Métiers d'Excellence (IME).

## RÉALITÉ VIRTUELLE

Pour expliquer ce métier, LVMH a imaginé un dispositif en réalité virtuelle. Muni d'un casque de réalité virtuelle, les potentiels candidats sont immergés au cœur de l'expérience client d'une boutique du groupe. Pour ceux qui ne peuvent pas se déplacer, le groupe a mis en ligne une plateforme digitale (<https://youandme.lvmh.com>). Deux formations concernant le commerce y sont présentées. D'abord, une formation de conseillère de vente mise en place avec l'école EMASUP Paris avec des alternances réalisées dans les différentes boutiques du groupe (Berluti, Chaumet, Christian Dior Couture, Fendi

...

...

Givenchy, Guerlain, Hublot, Kenzo, La Samaritaine, Le Bon Marché Rive Gauche, Louis Vuitton, LVMH Fragrance Brands, Parfums Christian Dior, Rimowa, Sephora ou TAG Heuer). La deuxième formation présentée se nomme « Excellence Retail ». Mise en place avec Stephenson Formation, elle répond aux besoins spécifiques du groupe Le Bon Marché. « Nous avons mis en place cette formation en 2019. Ce sont des classes de 12 à 15 personnes. Il y a des modules spécifiques où nous leur apprenons nos codes, les exigences d'un grand magasin. Cela nous permet d'avoir un vivier de talents que nous embauchons soit en CDI, soit en CDD pour des périodes de fortes affluences comme à Noël », explique Chantal Gaemperle, directrice des ressources humaines et synergies du groupe LVMH.

Pour la prochaine rentrée, l'IME a prévu deux nouvelles formations. La première, baptisée « Access Retail » propose un programme spécifique pour former et recruter les personnes en situation de handicap aux métiers de la vente, en partenariat avec EMASUP. « L'actuel président de la République a fait du handicap une grande cause nationale. Nous voulons apporter notre pierre à l'édifice en aidant les personnes en situation de handicap à accéder à un emploi », commente Alexandre Boquel. L'autre nouveauté est une spécialisation « Conseiller clientèle à distance » (classe Client Advisor) avec l'EIM Paris. « La pandémie a fait émerger de nouveaux besoins. Pendant les périodes confinements, il a fallu inventer de nouvelles façons de créer du lien avec les clients à distance. C'est pourquoi nous avons décidé de créer cette spécialisation », poursuit Alexandre Boquel. Pendant cette tournée, environ 150 collaborateurs du groupe ont participé à l'animation de démonstrations métiers et des ateliers de coaching RH. Quelque 2500 personnes ont assisté à ces journées. LVMH déclare que des candidats de 16 à 62 ans ont présenté leurs CV. L'étape à Valence a permis de mettre en lumière les ateliers Louis Vuitton de Drome et d'Ardèche du groupe qui ont reçu dix fois plus de CV qu'en temps normal. De quoi inciter le groupe à poursuivre sa campagne. Cette année, le groupe déclare avoir « un nombre record d'offres à pourvoir » : 600 en apprentissage et stage, et 600 en CDD et CDI.