



# Comment LVMH forme ses vendeurs d'excellence

Parmi les formations proposées par l'Institut des métiers d'excellence (IME), créé par le groupe LVMH en 2014, trois cursus forment à la vente spécialisée dans le luxe. **Par Alette de Crozet**

**D**e l'art délicat du sertissage au subtil cousu flou, la transmission des savoirs et des savoir-faire est fondamentale dans l'univers du luxe. Aussi le groupe LVMH, leader incontesté du luxe, a-t-il créé en 2014 sa propre école interne, afin de pérenniser les techniques artisanales

rare en les inscrivant dans la modernité. Son Institut des métiers d'excellence (IME) forme ainsi chaque année près de 200 élèves, au sein de 20 cursus. Mais si LVMH aime se présenter comme le «premier groupe artisanal au monde», selon la définition de son PDG Bernard Arnault, il n'en reste pas moins que le groupe n'est pas uniquement producteur de luxe, il doit aussi vendre ses produits. Or, rappelle Florence Rambaud, directrice de l'IME, «des formations à la vente existaient dans la mode et la beauté, mais aucune sur tous les produits des maisons du groupe LVMH. De plus, le métier de vendeur dans l'univers du





EN CHIFFRES

**500**étudiants  
formés  
depuis 2014.**160**  
étudiants  
en 2018.**240**  
maîtres  
d'apprentissage  
et tuteurs.**98 %**  
de réussite  
au diplôme.

## LE GROUPE CROIT FERME EN L'APPRENTISSAGE, CONCRET, GRATUIT ET RÉMUNÉRÉ.

luxe avait besoin d'être revalorisé.» C'est pourquoi, parallèlement à ses formations aux métiers de l'artisanat, l'IME lançait dès 2015 ses premières filières de conseiller de vente spécialisé dans le luxe. Trois cursus spécifiques, plébiscités par 160 étudiants, soit près du tiers des 500 étudiants accueillis depuis 2014 : conseiller de vente chez Ema Sup Paris (en français, niveau 3 au RNCP, le Répertoire national des certifications professionnelles), Client Advisor à EIML Paris (en anglais, niveau 2 au RNCP) et, depuis la rentrée 2018, Master in Luxury, Customer Advisor (en anglais, à l'université Ca'Foscari de Venise). Car l'IME est un programme de formation professionnelle en alternance qui combine le travail dans une maison du groupe et la formation théorique dispensée dans une école ou une université partenaire.

Le groupe LVMH croit en effet profondément à l'apprentissage, pratique, concret, certifiant, gratuit et rémunéré. Et les formations de l'IME «témoignent d'une volonté de revaloriser ce mode de formation pour mieux le faire connaître en Europe», souligne Chantal Gaemperle, directrice des ressources humaines et synergies du groupe. Mais qu'est-ce que ce dispositif de haut niveau apporte de plus ?

**LA RÉUSSITE À LA CLÉ.** Les alternants passent d'abord trois jours sur le terrain, accompagnés d'un tuteur, puis enchaînent avec deux jours de formation théorique, qui rassemblent la trentaine d'étudiants de la promotion dans les locaux d'Ema Sup. Ils ont entre 20 et 52 ans et viennent d'horizons très divers, plusieurs étant en reconversion. «On fait mieux son métier quand on est inspiré par d'autres, quand les points de vue sont multiples et que l'on se sent appartenir à une communauté», analyse Florence Rambaud. Les langues étrangères font partie du programme, comme les master class. Et comme on vend bien ce qu'on connaît bien, chaque mois, l'IME organise des visites découvertes au sein des maisons du groupe. Julien Chain, étudiant en 2018 (voir encadré), a ainsi pu observer au cours de sa formation la sélection des matières premières et entrevu quelques secrets de la fabrication des parfums de la maison **Guerlain** à la manufacture d'Orphin. Il a même discuté avec le maître parfumeur Thierry Wasser. Il a réfléchi sur le *visual*

*merchandising*, l'organisation visuelle de la boutique chez Louis **Vuitton**. Il a même eu l'occasion de confectionner un porte-monnaie dans l'ate-

lier des Compagnons du devoir de Pantin. Au sein de la maison Parfums Christian **Dior**, Julien s'est interrogé sur l'imaginaire lié aux parfums : «Une master class magique, et tellement utile chez **Sephora**.» L'immersion dans la culture du luxe comprend la visite d'expositions telles «Christian **Dior**, couturier du rêve» ou «**Margiela/Galliera 1989-2009**».

Les étudiants de ce cursus obtiennent de très bons résultats. Comme Julien, qui a décroché le brevet d'excellence **LVMH** et une certification professionnelle d'animateur formateur (niveau 3 au RNCP), 98% des apprentis obtiennent leur diplôme. Près des deux tiers d'entre eux (63%) trouvent un poste chez **LVMH** ou chez un de ses partenaires. Le 23 octobre dernier, **Bernard Arnault** laissait entendre que, compte tenu de ce bilan, l'IME pourrait s'agrandir. «Nous avons d'autres écoles et d'autres pays en tête», précise Florence Rambaud. ●



“C'est un groupe extraordinaire pour apprendre”

Julien Chain,  
étudiant à l'IME

**Julien Chain est l'un des sept Alumni qui, le 23 octobre dernier, posaient aux côtés de Bernard Arnault et de Chantal Gaemperle lors de la cérémonie de remise des brevets d'excellence 2018 de l'IME.**

En 2015, ce Bourguignon de 22 ans était responsable d'une boutique Swatch à Dijon, après un bac pro commerce et un BTS négociation relation client, en alternance chez EDF. Mais voilà : il est passionné par le monde de la beauté. Il postule donc chez **LVMH**. Plusieurs entretiens plus tard, le jeune homme intègre la formation de conseiller de vente IME à l'Ema Sup Paris. Pendant un an, chaque semaine, il passe deux jours à l'école, puis trois jours dans le magasin **Sephora** de Passy, auprès de sa tutrice Enrica Ferrari. Un format d'apprentissage qu'il a trouvé particulièrement efficace. «D'abord, nous ne sommes plus considérés comme des étudiants, mais comme des

adultes, ce qui change tout, témoigne-t-il. Ensuite, toutes ces expériences différentes sont stimulantes et ouvrent sur le monde. C'est un groupe extraordinaire pour apprendre!» Au point que, cette année, Julien a décidé de poursuivre ses études et de s'inscrire au programme manager **Sephora** à l'Ema Sup.



Julien a aussi été initié à l'artisanat de luxe. Ici, il fabrique un porte-monnaie.