

Strategie e Internazionalizzazione d'Impresa



POR FSE 2014 -2020
REGIONE DEL VENETO



LVMH

*Istituto dei Mestieri
d'Eccellenza*

Istituto dei Mestieri d'Eccellenza LVMH e Università Ca' Foscari Venezia

MASTER IN LUXURY, CUSTOMER ADVISOR LIVELLO I - EDIZIONE I A.A. 2018-2019

Presentazione

Il Master in Luxury, Customer Advisor, nato dalla collaborazione con l'Istituto dei Mestieri d'Eccellenza LVMH (IME), offre un'occasione unica di apprendimento per specializzarsi nel settore della vendita di prodotti di lusso. Il percorso, che coniuga sapientemente la ricerca accademica di Ca' Foscari con il know-how dei migliori professionisti del settore del lusso, permette di acquisire una duplice formazione teorico-pratica in alternanza e include uno stage all'interno di una delle boutique delle Maisons del gruppo LVMH partner dell'IME: Bulgari, Céline, Christian Dior, DFS, Fendi, Loro Piana, Louis Vuitton, Sephora.

Un metodo innovativo caratterizza le lezioni interamente in inglese, che vedranno alternarsi in aula docenti dell'Università Ca' Foscari e professionisti delle Maison del gruppo LVMH. Ampio spazio sarà dato all'approfondimento teorico dei temi della vendita di lusso (nei prodotti di moda, pelletteria, orologeria, gioielleria, profumi, cosmetici o distribuzione selettiva) e di un'altra lingua straniera in ambito commerciale (mandarino, russo). Sono previste numerose attività di didattica innovativa, dal team working, al learning by doing, come boot camp, luxury sales, mystery shopping e role playing games, fino ai workshop e alle visite negli stores.

Inoltre, è prevista la partecipazione alle Master Class IME, orientate verso l'eccellenza del servizio alla vendita di prodotti di lusso con la visita di boutique e scambi con professionisti delle Maisons per scoprire la cultura del lusso, osservare l'esperienza artigianale per offrire un'esperienza unica al cliente.

Il percorso sarà interamente finanziato dal programma della Regione Veneto rivolto alla formazione di nuovi talenti.

Strategie e Internazionalizzazione d'Impresa



POR FSE 2014 -2020
REGIONE DEL VENETO



LVMH

*Istituto dei Mestieri
d'Eccellenza*

Obiettivi

L'obiettivo del programma è conferire solide competenze professionali per diventare Customer Advisor nel settore del lusso con un profilo esclusivo in grado di:

- Concludere una vendita e fidelizzare una clientela internazionale esigente;
- Contribuire a risultati commercialisfidanti;
- Acquisire tecniche di cross-selling e up selling;
- Condividere con il cliente l'universo della marca e dei prodotti;
- Essere in grado di creare un'esperienza unica e indimenticabile;
- Perfezionare il proprio livello di inglese, italiano e di una terza lingua.

Articolazione delle attività didattiche

Business management

Obiettivo: Illustrare gli aspetti di base della gestione aziendale, della cultura di business, del design organizzativo e della gestione delle risorse umane, di concetti di supply chain a studenti che non hanno competenze di basic management. Presentare e discutere i concetti di settore industriale, di concentrazione di mercato, di analisi competitiva.

- Management and business culture
- Organizational Design and HRM
- Business networks and supply management-Competitive analysis
- Industry analysis: High end and luxury market

Accounting

Obiettivo: Introdurre gli studenti ai concetti di base relativi alla logica delle rilevazioni dei fatti economici, il concetto di costo e i principali indici di controllo economico.

- Financial-economic cycle and cost analysis
- Financial-economic ratios and performance measures

Marketing

Obiettivo: Definire il concetto di marketing e identificare i diversi fattori che influenzano le azioni di marketing, spiegare come il marketing analizza e soddisfa le aspettative del consumatore. Presentare e discutere come gestire le relazioni di mercato, anche nel contesto internazionale e multiculturale. Spiegare le principali scelte strategiche di marketing e l'uso di strumenti di marketing, sia classici che correlati all'economia digitale. Misurare le prestazioni relative alle scelte di marketing.

Strategie e Internazionalizzazione d'Impresa



POR FSE 2014 -2020
REGIONE DEL VENETO



LVMH

*Istituto dei Mestieri
d'Eccellenza*

- Creating value through marketing
- Marketing tools, Social media and digital marketing
- Cross-cultural marketing
- Consumer Behavior

Retail and sales management

Obiettivo: Identificare gli operatori al dettaglio in termini di utilità che forniscono. Posizionare le diverse strategie e tipi di vendita al dettaglio, specificare le azioni del mix al dettaglio. Spiegare i cambiamenti nella vendita al dettaglio e il passaggio dal servizio clienti all'esperienza del cliente.

- Omnichannel and distribution and Mystery client research
- Retail management in luxury industry, merchandising, display and layout
- From customer service to customer experience in retail
- Retail management in a global market

Personal selling and sales management

Obiettivo: Discutere la natura e la portata della vendita personale e della gestione delle vendite nel marketing. Identificare le caratteristiche della vendita personale nei settori di lusso e di alta gamma. Spiegare le fasi del processo di vendita personale, descrivere le principali funzioni della gestione delle vendite.

- Personal selling in luxury and high end markets
- The organization of the selling process-Sales management

Luxury product experience

Obiettivo: Analizzare e studiare il patrimonio dei prodotti di lusso e di alta gamma, la qualità, il processo di produzione, l'esperienza. Definire la relazione tra le fonti delle caratteristiche del valore e le motivazioni di acquisto.

- The brand value
- The product value
- Retail and ateliers visits

Languages and soft skills

Obiettivo: Fornire agli studenti le soft skill che dovranno utilizzare nella vendita personale e nella relazione con i clienti.

- Personal communication and empathy
- Team work

Strategie e Internazionalizzazione d'Impresa



POR FSE 2014 -2020
REGIONE DEL VENETO



LVMH

Istituto dei Mestieri
d'Eccellenza

Durata e sintesi delle attività formative e dei crediti formativi (CFU)

Il Master ha una **durata annuale** e prevede didattica frontale, visite aziendali e stage da svolgere in una delle boutique delle Maisons del gruppo LVMH.

Le ore totali di impegno didattico, che comprendono anche lo studio individuale e l'elaborazione di una tesi finale, sono complessivamente **1500** per un totale di **60 CFU**.

Titolo rilasciato

Allo studente che abbia frequentato le attività didattiche, svolto le attività di tirocinio e superato le verifiche intermedie e la prova finale, sarà conferito il titolo di Master universitario di I livello in Luxury, Customer Advisor. Inoltre a tutti gli allievi diplomati che avranno soddisfatto i criteri di eccellenza, di know-how e di comportamenti propri del mestiere e del lusso verrà rilasciato il Certificato d'Eccellenza dell'Istituto dei Mestieri d'Eccellenza LVMH.

Periodo di svolgimento

Settembre 2018 > Settembre 2019

Planning didattico

dal lunedì al venerdì full time *

** Il calendario didattico verrà definito in dettaglio con congruo anticipo rispetto all'avvio delle attività didattiche e sarà consultabile presso il sito ufficiale del Master*

Modalità didattica

Lezioni frontali, master class, visite aziendali.

Lingua

INGLESE

Frequenza

All. Bando Unico Master in Luxury, Customer Advisor

Strategie e Internazionalizzazione d'Impresa



POR FSE 2014 -2020
REGIONE DEL VENETO



LVMH

*Istituto dei Mestieri
d'Eccellenza*

La frequenza verrà monitorata attraverso firme presenza. Le assenze non devono superare il **15%** delle ore relative alle lezioni. I crediti vengono conseguiti con il superamento dei singoli moduli, con il completamento delle attività di stage / project work e con il superamento della prova finale.

Sede del corso

Ca' Foscari Challenge School presso VEGA, Venezia Marghera

Requisiti d'ammissione

PRIMO LIVELLO

/ Laurea/ Diploma universitario pre-riforma

/ Laurea triennale

/ Titolo universitario straniero equivalente con indirizzo conforme, previa approvazione del Collegio dei docenti

/ Livello avanzato di conoscenza della lingua inglese e italiana (C1) e la conoscenza di base di almeno una terza lingua straniera a scelta fra mandarino, russo, giapponese, thai, coreano

/ Domicilio in un comune della Regione Veneto in concomitanza con l'inizio del corso; ; se cittadini non comunitari, possesso di regolare permesso di soggiorno

/ Inoccupazione

Domanda d'ammissione

Per presentare la propria candidatura è necessario compilare la domanda di ammissione online i cui dettagli sono definiti all'**art. 3 del bando unico d'Ateneo**. Verranno considerate esclusivamente le candidature corredate da tutta la documentazione richiesta. Il bando ed i relativi allegati sono presenti e scaricabili nella scheda web del Master stesso.

Modalità di selezione

I candidati in possesso dei requisiti richiesti accederanno a un primo assessment online per poi procedere a una selezione in presenza: assessment di gruppo, colloquio individuale e attività in outdoor.

Strategie e Internazionalizzazione d'Impresa



POR FSE 2014-2020
REGIONE DEL VENETO



LVMH

*Istituto dei Mestieri
d'Eccellenza*

Ammissibilità laureandi

Possono essere ammessi al corso anche studenti in procinto di laurearsi purché necessariamente conseguano il titolo **entro un mese dall'inizio dell'attività didattica**. In questo caso l'iscrizione al Master potrà essere perfezionata solo dopo il conseguimento del titolo valido per l'accesso.

Posti disponibili

/ Il numero massimo di posti disponibili è: **30**

/ L'attivazione del Master è subordinata al raggiungimento di almeno **20** iscrizioni

Quota di partecipazione

Progetto interamente finanziato dalla Regione Veneto

Iscrizione

PRESENTAZIONE DOMANDA DI AMMISSIONE (procedura on line **art. 3 bando unico**)

entro 11 settembre 2018

SELEZIONI

18-19 settembre 2018

COMUNICAZIONE ESITO SELEZIONI (via mail)

entro 21 settembre 2018

PERFEZIONAMENTO ISCRIZIONE (procedura on line **art. 6 bando unico**)

entro 25 settembre 2018

Direttore

Prof. Tiziano Vescovi

Informazioni

Segreteria Organizzativa di Ca' Foscari Challenge School:

tel. 041 234 6853

e-mail: master.challengeschool@unive.it