

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

MASTER IN LUXURY, CLIENT ADVISOR AND STORE MANAGEMENT I LIVELLO - EDIZIONE VI A.A. 2023-2024

Presentazione

Il Master in Luxury, Client Advisor and Store Management, nato dalla collaborazione con l'Istituto dei Mestieri d'Eccellenza LVMH (Istituto dei ME), 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 knowhow 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 Maison del gruppo LVMH partner dell'Istituto dei ME: Bulgari, 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 dei temi della vendita di lusso (nei prodotti di moda, pelletteria, orologeria, gioielleria, profumi, cosmetici o distribuzione selettiva) e con l'aggiunta di lezioni di mandarino in ambito commerciale. Sono previste numerose attività di didattica innovativa, dal team working, al learning by doing, come mystery shopping e role playing games, fino ai workshop e alle visite nei negozi.

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

Il percorso sarà interamente finanziato da Istituto dei ME LVMH e dalle Maison del gruppo LVMH.

Obiettivi

L'obiettivo del programma è offrire ai partecipanti le conoscenze, le competenze e le professionalità relative alla vendita dei beni di lusso e di alta gamma, comprendendo soft skill come il lavoro di gruppo, la comunicazione personale, la capacità di problem solving. Queste competenze sono costruite su una solida base economico aziendale con una focalizzazione sulle attività di relazione con il cliente e la vendita.

In particolare, il Master mira a conferire solide competenze professionali per diventare Client Advisor e gestore della customer experience nel settore del lusso con un profilo esclusivo in grado di:

- Condividere con il cliente l'universo della marca e dei prodotti del lusso
- Gestire una vendita e fidelizzare una clientela internazionale esigente
- Contribuire al raggiungimento di risultati commerciali sfidanti
- Acquisire tecniche di cross-selling e up selling
- Essere in grado di creare un'esperienza unica e indimenticabile per i clienti
- Accedere a percorsi di carriera nel retail
- Perfezionare il proprio livello di inglese, italiano ed apprendere le basi del mandarino in ambito commerciale.

INSEGNAMENTI

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. Spiegare come si applicano questi concetti nel settore lusso all'interno del negozio ed il loro impatto sul mestiere di Client Advisor.

- Management and business culture
- Organizational design and HRM
- Business networks and supply management-competitive analysis
- Industry analysis: high-end and luxury market

Ore lezione: 51

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.

- Creating value through marketing
- Principles of marketing
- Brand management
- Consumer behavior
- Communication, social media and digital marketing
- Distribution and retailing
- Pricing

Ore lezione: 45

Retail management

Obiettivo: Identificare gli operatori 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 ed il passaggio dal servizio clienti all'esperienza del cliente.

- Omnichannel and distribution and mystery client research
- Shop atmosphere
- Retail management in luxury industry, merchandising, display and layout
- Customer experience

Ore lezione: 39

Personal selling and sales management

Obiettivo: Discutere la natura e la portata della vendita personale e della gestione delle vendite. 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.

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

Ore lezione: 24

Istituto dei ME Master classes e interventi Maison

Obiettivo: Analizzare e studiare il patrimonio dei prodotti di lusso e di alta gamma, la qualità, il processo di produzione, l'esperienza. Il calendario didattico sarà arricchito da interventi da parte di esperti e professionisti delle Maison LVMH e dalla partecipazione alle Master class dell'Istituto dei ME in collaborazione con le Maison del gruppo LVMH con visite didattiche e meeting focalizzati.

Ore lezione: 64

Chinese Language

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

Ore lezione: 33

Durata e crediti formativi (CFU)

Il Master ha durata annuale e prevede:

- **510 ore di didattica**
- **840 ore di stage**
- **1500 ore totali di impegno didattico** comprensive di studio individuale ed elaborazione della tesi finale
- **60 CFU** riconosciuti

Titolo rilasciato

Allo studente che abbia frequentato le attività didattiche, svolto le attività di tirocinio e superato le eventuali verifiche intermedie e la prova finale, sarà conferito il titolo di Master universitario di I livello in Luxury, Client Advisor and Store Management.

Periodo di svolgimento

Febbraio 2024 - Dicembre 2024

Planning didattico

Lunedì, martedì e mercoledì full time* più eventuali lezioni aggiuntive rese necessarie dalla combinazione con le disponibilità delle aziende del gruppo LVMH.

** Il calendario didattico verrà consegnato individualmente a tutti i candidati prima del termine previsto per il perfezionamento dell'iscrizione.*

Modalità didattica

Blended

Lingua

Inglese

Frequenza

La frequenza è obbligatoria per l'85% del monte ore e verrà monitorata dallo staff del master. Il conseguimento del titolo è subordinato al completamento delle attività, tra le quali rientrano anche eventuali prove intermedie, lo stage/project work e al superamento della prova finale.

Sede del corso

Ca' Foscari Challenge School
via della Libertà 12, 30175 Venezia (Parco Vega)

Requisiti d'ammissione

PRIMO LIVELLO

/ Laurea/Diploma universitario pre-riforma

/ Laurea triennale o magistrale

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

Modalità di selezione

La selezione prevede due step. La fase preliminare di valutazione della candidature, in capo a Gi Group Spa, Agenzia per il Lavoro (Aut. Min. 26/11/04 Prot. N. 1101-SG) e nostro partner di riferimento, avverrà attraverso l'analisi dei cv ed eventuali phone e/o video interviews solo per i candidati ritenuti idonei sulla base del proprio cv.

Il secondo step prevede incontri in presenza e prove di gruppo con gli HR delle maison del gruppo LVMH (data, ora e sede verranno opportunamente comunicati via mail con congruo anticipo).

Nell'ambito della selezione i criteri valutativi saranno: il titolo di studio, le esperienze maturate, il livello della lingua inglese, le conoscenze inerenti ai temi del master e la motivazione.

Fase di valutazione delle candidature

L'attività di processazione e selezione delle candidature sarà gestita da Gi Group Spa che sarà al tempo stesso responsabile del trattamento dei dati una volta effettuata l'iscrizione al portale per le candidature e l'applicazione.

Per prendere parte alla fase preliminare di valutazione dei curricula, gli interessati dovranno presentare la propria richiesta tramite questo link <https://www.gigroup.it/master-luxury-client-advisor> seguendo la seguente procedura:

- Collegarsi all'indirizzo <https://www.gigroup.it/master-luxury-client-advisor>

- Inserire la propria mail:
 - se si è già iscritti a myGiGroup, verrà richiesto all'utente di inserire la password ed eventualmente allegare un CV aggiornato (raccomandato per mantenere aggiornati i dati)
 - se invece non si è iscritti, verrà richiesto all'utente di allegare il proprio CV o di inserire manualmente i propri dati, prendere visione dell'informativa privacy, accettando o declinando i consensi facoltativi.

Solo i candidati che avranno superato la fase iniziale del processo selettivo condotto da Gi Group Spa saranno invitati a partecipare alle fasi successive delle selezioni in presenza presso Ca' Foscari Challenge School. I candidati che supereranno questo ulteriore step di selezione saranno contattati da Ca' Foscari Challenge School e potranno presentare la propria domanda d'ammissione attraverso il portale UNIVE.

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 di Ateneo.

Verranno considerate esclusivamente le candidature corredate da tutta la documentazione richiesta. Il bando e i relativi allegati sono presenti e scaricabili nella scheda web del Master stesso.

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.

Quota di partecipazione:

Le quote di partecipazione del valore di 6.000€ per i corsisti selezionati saranno interamente coperte da Istituto dei ME LVMH e le Maison del gruppo LVMH.

Il corsista avrà a proprio carico solo la marca da bollo da € 16.

Iscrizione

PRESENTAZIONE CANDIDATURA SUL PORTALE DI GI GROUP

entro il 12/01/2024

ESITO SELEZIONI GI GROUP

entro il 19/01/2024

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

entro il 26/01/2024



Challenge School of Management

SELEZIONI

6 e 7 febbraio 2024

COMUNICAZIONE ESITO SELEZIONI

16/02/2024

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

20/02/2024

Avvio didattica: 26 febbraio 2024

Direttore

Prof. Tiziano Vescovi

Informazioni

Per informazioni generali sul master, le procedure d'iscrizione, le modalità di accesso e gli stage è possibile rivolgersi al Project Manager del master.

Il Project Manager del Master

Dott.ssa Silvia Rancan

e-mail: silvia.rancan@unive.it

Il Tutor del Master

e-mail: tutor.masterluxury@unive.it

Ca' Foscari Challenge School - Segreteria Organizzativa dalle ore 9:00 alle ore 13:00

tel: 041 234 6853 e-mail: master.challengeschool@unive.it