

# QUALITY OF SERVICE INSTITUTE

LUXURY SERVICE MINDSET

LUXURY SALES EXPERTISE

**LUXURY SERVICE ADAPTATION**

LUXURY BRAND EXPERIENCE

LUXURY SERVICE DESIGN



## LUXURY SERVICE ADAPTATION



Enhance your communication skills and cultural adaptation to build a relationship with specific client segments.  
커뮤니케이션 스킬과 문화의 다양성에 대한 이해를 강화하고 고객들과의 긴밀한 관계 형성에 기여합니다.



Develop your Chinese client approach with Chinese business and sales communication skills to better serve Chinese clientele.

중국 고객들을 응대하기 위한 세일즈 커뮤니케이션 스킬과 중국 비즈니스에 대한 접근 방법을 익힙니다.



Identify VIP customer profile and environment to implement your VIP service strategy.

VIP를 위한 서비스 전략을 수행하기 위해 시장 환경과 VIP 고객의 성향을 파악합니다.

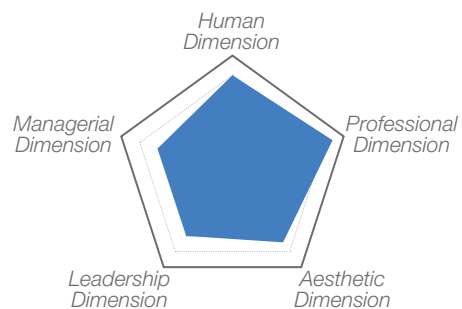
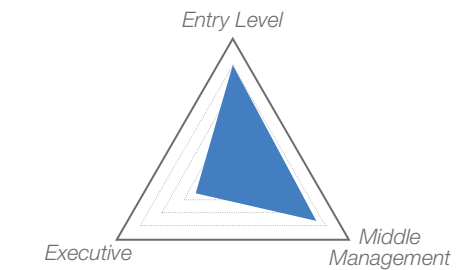
**Up to 3 days program with 3 customizable modules**

**3개의 맞춤형 모듈로 최대 3일 과정**

### PROGRAM OVERVIEW

- 1 Communication Skills
- 2 Business and Sales Chinese language
- 3 Luxury & VIP Customers

### DIMENSION & AUDIENCE



## 1 Communication Skills

Elevate interpersonal skills to prevent conflicts within the organization, develop empathy and build strong & trustful relationship with staff and clients.

럭셔리 서비스의 핵심과 사고를 이해하고, 브랜드의 진정한 대표자로 거듭날 수 있도록 교육합니다.

Competencies: **Communication** **Interpersonal Skills** **Adaptability**

## 2 Business and Sales Chinese language

Raise sales performances and customer service for Chinese clients through practical luxury retail Chinese sales approach.

매장 내에서 중국 고객들의 세일즈에 대한 실질적인 접근 방법을 통해 중국 고객을 위한 서비스 품질을 향상시키고 매출을 증진시킵니다.

Competencies: **Customer Acquisition** **Communication**

## 3 Luxury & VIP Customers

Define and understand expectations of HNWI segment along with a cultural adaptation.

문화적 다양성을 고려한 VIP 고객의 기대와 니즈를 이해하고 정립합니다.

Competencies: **Customer Acquisition** **External Awareness**