

Hôtellerie de luxe : maîtrisez l’accueil client et l’excellence du service haut de gamme

Lien : https://afrique-formation.com/formation/hotellerie-de-luxe-maitrisez-laccueil-client-et-lexcellence-du-service-haut-de-gamme

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
TOU13

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les standards de l’hôtellerie de luxe
- Maîtriser les techniques d’accueil client haut de gamme
- Développer une culture client orientée excellence
- Améliorer la qualité de service et l’expérience client
- Gérer efficacement les situations difficiles
- Personnaliser la relation client
- Renforcer la fidélisation et la satisfaction client
- Adopter les codes du service premium
- Développer une posture professionnelle irréprochable

POUR QUI ?

- Réceptionnistes et agents d’accueil
- Gouvernantes et personnel d’étage
- Responsables d’hébergement
- Concierges
- Managers d’hôtels
- Personnel de restauration en hôtellerie
- Responsables qualité service
- Toute personne travaillant dans l’hôtellerie de luxe

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Les fondamentaux de l’hôtellerie de luxe

- Standards internationaux de l’hôtellerie haut de gamme
- Attentes des clients premium
- Codes du luxe et de l’excellence

2 / L’accueil client dans le luxe

- Premières impressions et posture professionnelle
- Techniques d’accueil personnalisé
- Gestion des check-in et check-out haut de gamme

3 / La culture client et l’expérience client

- Comprendre les profils clients
- Personnalisation du service
- Création d’émotions et de fidélisation

4 / La qualité de service irréprochable

- Standards de service premium
- Anticipation des besoins clients
- Gestion des détails et excellence opérationnelle

Afrique Formation

5 / Communication et savoir-être professionnel

- Communication verbale et non verbale
- Élégance relationnelle et discrétion
- Gestion des interactions difficiles

6 / Gestion des réclamations et situations délicates

- Traitement des insatisfactions clients
- Techniques de résolution de conflits
- Transformation des plaintes en opportunités

7 / Fidélisation et relation client durable

- Programme de fidélité et suivi client
- Expérience client personnalisée
- Développement de la loyauté client

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Afrique Formation

Prochaines dates programmées

23 au 25 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
17 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation