AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Normes hôtelières internationales : maîtrisez la conformité et l’excellence de service

Lien : https://afrique-formation.com/formation/normes-hotelieres-internationales-maitrisez-la-conformite-et-lexcellence-de-service

Afrique Formation

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
TOU17

CATÉGORIE
Management et Gestion Hôtelière

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les nouvelles normes hôtelières internationales
- Identifier les principaux référentiels et standards du secteur
- Améliorer la qualité de service et l’expérience client
- Garantir l’hygiène et la sécurité dans l’établissement
- Intégrer les outils digitaux dans la gestion hôtelière
- Réaliser des audits de conformité efficaces
- Mettre en œuvre une démarche d’amélioration continue
- Répondre aux exigences des clients internationaux
- Optimiser la performance globale de l’établissement

POUR QUI ?

- Directeurs d’hôtels
- Managers et responsables d’hébergement
- Chefs de réception
- Gouvernantes générales
- Responsables qualité en hôtellerie
- Responsables exploitation hôtelière
- Toute personne travaillant dans le secteur hôtelier international

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Introduction aux normes hôtelières internationales

- Évolution des standards du secteur hôtelier
- Enjeux de la qualité et de la conformité
- Exigences des clients internationaux

2 / Principaux référentiels et standards internationaux

- Normes ISO appliquées à l'hôtellerie
- Standards de classification hôtelière
- Labels de qualité et certifications

3 / Qualité de service et expérience client

- Standards de service international
- Satisfaction et fidélisation client
- Gestion des attentes multiculturelles

4 / Hygiène, sécurité et santé dans l'hôtellerie

- Protocoles d'hygiène
- Sécurité des clients et du personnel
- Gestion des risques sanitaires

Afrique Formation

5 / Digitalisation des standards hôteliers

- Outils numériques de gestion hôtelière
- Check-in/check-out digital
- Gestion des avis en ligne

6 / Audit et contrôle de conformité

- Procédures d’audit hôtelier
- Évaluation des établissements
- Plans d’amélioration continue

7 / Amélioration continue et performance globale

- Indicateurs de performance hôtelière (KPI)
- Benchmark international
- Optimisation des processus

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