

Hospitality Operations pour Méga-Événements Sportifs

Lien :
https://afrique-formation.com/formation/hospitality-operations-pour-mega-evenements-sportifs

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
TOU39

CATÉGORIE
Événementiel & Tourisme Sportif

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les spécificités des opérations Hospitality lors des méga-événements sportifs.
- ✔ Maîtriser la planification stratégique et la coordination des opérations.
- ✔ Organiser efficacement les dispositifs d'hébergement, de transport et de restauration.
- ✔ Gérer les services VIP, le protocole et l'accueil des délégations internationales.
- ✔ Optimiser l'expérience des spectateurs, partenaires et participants.
- ✔ Piloter les équipes opérationnelles et les programmes de bénévolat.
- ✔ Intégrer les outils numériques, les plateformes de réservation et les solutions d'intelligence artificielle.
- ✔ Développer des dispositifs performants de sécurité, de gestion des risques et de continuité des activités.
- ✔ Mettre en œuvre des pratiques responsables et durables dans les opérations Hospitality.
- ✔ Élaborer des tableaux de bord de suivi de la performance opérationnelle.
- ✔ Optimiser les budgets, les contrats et les relations avec les prestataires.
- ✔ Développer une expertise en gestion des opérations Hospitality conforme aux standards internationaux.
- ✔ Renforcer la capacité des organisations à accueillir avec succès des compétitions sportives internationales.
- ✔ Concevoir un dispositif Hospitality garantissant excellence opérationnelle, satisfaction des parties prenantes et valorisation de la destination hôte.

Afrique Formation

POUR QUI ?

- Directeurs d'hôtels et de complexes hôteliers
- Responsables Hospitality et Guest Experience
- Directeurs d'exploitation touristique
- Responsables de l'organisation d'événements sportifs
- Comités d'organisation de compétitions internationales
- Responsables logistique et transport
- Responsables protocole et relations internationales
- Responsables restauration et catering
- Responsables sécurité et gestion des risques
- Agences de voyages réceptives et tour-opérateurs
- Offices de tourisme et agences de promotion des destinations
- Consultants en événementiel sportif et tourisme
- Collectivités territoriales et autorités publiques impliquées dans l'accueil de grands événements
- Toute personne impliquée dans la planification, la coordination, l'exploitation ou le pilotage des opérations Hospitality liées aux grands événements sportifs nationaux et internationaux.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / INTRODUCTION AUX HOSPITALITY OPERATIONS DES MÉGA-ÉVÉNEMENTS SPORTIFS

- Typologie des méga-événements sportifs internationaux
- Enjeux économiques, touristiques et organisationnels
- Standards internationaux de l'hospitalité événementielle

2 / GOUVERNANCE ET PLANIFICATION STRATÉGIQUE

- Gouvernance des opérations Hospitality
- Élaboration du Master Plan opérationnel
- Coordination avec les organisateurs et parties prenantes

3 / GESTION DES HÉBERGEMENTS

- Planification des capacités d'accueil
- Gestion des hôtels, villages et résidences
- Hébergement des délégations, officiels, médias et VIP

4 / GESTION DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ

- Organisation des transferts et navettes
- Gestion des flux de mobilité
- Coordination multimodale et plans de circulation

Afrique Formation

5 / RESTAURATION ET CATERING

- Organisation des services de restauration
- Gestion des besoins alimentaires spécifiques
- Sécurité sanitaire et qualité alimentaire

6 / GESTION DES SERVICES VIP ET PROTOCOLE

- Accueil des personnalités et délégations officielles
- Organisation des espaces VIP et Hospitality Lounges
- Protocole international et cérémonial

7 / EXPÉRIENCE CLIENT ET RELATION VISITEURS

- Parcours spectateur et expérience immersive
- Gestion des réclamations et satisfaction client
- Excellence du service et fidélisation

8 / GESTION DES BÉNÉVOLES ET DES ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES

- Recrutement, formation et encadrement
- Coordination des équipes terrain
- Leadership et gestion des ressources humaines

9 / DIGITALISATION DES OPÉRATIONS HOSPITALITY

- Plateformes de réservation et CRM
- Billetterie numérique et contrôle d'accès
- Applications mobiles et intelligence artificielle

10 / SÉCURITÉ, GESTION DES RISQUES ET CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

- Plans de sécurité et sûreté
- Gestion des situations d'urgence

Afrique Formation

- Plans de continuité opérationnelle

11 / DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

- Réduction de l'empreinte environnementale
- Gestion responsable des déchets et des ressources
- Héritage durable des événements sportifs

12 / PILOTAGE DE LA PERFORMANCE ET BUSINESS INTELLIGENCE

- Tableaux de bord opérationnels
- Indicateurs de performance (KPIs)
- Reporting et amélioration continue

13 / ASPECTS FINANCIERS ET CONTRACTUELS

- Budgétisation des opérations Hospitality
- Gestion des contrats avec les prestataires
- Contrôle des coûts et optimisation des ressources

14 / ÉTUDES DE CAS ET SIMULATION D'UN MÉGA-ÉVÉNEMENT SPORTIF

- Analyse d'événements internationaux (Jeux Olympiques, Coupe du Monde, CAN, etc.)
- Élaboration d'un plan opérationnel Hospitality complet
- Construction d'une feuille de route intégrant logistique, hébergement, sécurité, digitalisation, expérience client et excellence opérationnelle

Afrique Formation

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

Prochaines dates programmées

30 Nov. au 11 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
08 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 Juil. au 06 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