

L'Art du Concierge Hôtelier de Luxe : Clés Dorées & Gestion des Demandes VIP

Lien : https://afrique-formation.com/formation/lart-du-concierge-hotelier-de-luxe-cles-dorees-gestion-des-demandes-vip

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TOU50

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes et les standards de la conciergerie hôtelière de luxe.
- Maîtriser les codes du service haut de gamme et de l'expérience client personnalisée.
- Développer les compétences nécessaires à la gestion des clients VIP et VVIP.
- Organiser et coordonner des prestations exclusives répondant aux attentes les plus exigeantes.
- Renforcer les compétences en communication, étiquette et protocole international.
- Construire et entretenir un réseau performant de partenaires et prestataires premium.
- Garantir la confidentialité, la sécurité et la gestion professionnelle des situations sensibles.
- Exploiter les outils numériques et les solutions CRM pour personnaliser les services.
- Mesurer et améliorer en continu la qualité des prestations de conciergerie.
- Développer une expertise permettant d'offrir une expérience client d'exception, de renforcer la fidélisation et de contribuer au positionnement des établissements hôteliers de luxe parmi les références internationales.

POUR QUI ?

- Concierges d'hôtels et Chefs concierges
- Réceptionnistes et Responsables Front Office
- Guest Relations Managers
- Directeurs et Responsables d'hôtels de luxe
- Responsables de l'expérience client (Customer Experience Managers)
- Majordomes (Butlers) et assistants personnels
- Responsables des services VIP et hospitalité
- Professionnels des palaces, resorts, boutiques-hôtels et établissements de prestige
- Consultants et formateurs en hôtellerie de luxe
- Toute personne souhaitant développer une expertise en conciergerie haut de gamme, gestion des demandes VIP et excellence du service dans les secteurs de l'hôtellerie, du tourisme de luxe et de l'hospitalité internationale.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA CONCIERGERIE HÔTELIÈRE DE LUXE

- Histoire, valeurs et missions du concierge hôtelier
- Standards internationaux de l'hôtellerie de luxe
- Philosophie des Clés d'Or (Les Clefs d'Or)

2 / EXCELLENCE DU SERVICE ET EXPÉRIENCE CLIENT

- Les codes du service d'exception
- Anticipation des attentes et personnalisation
- Création d'expériences mémorables

3 / GESTION DES CLIENTS VIP ET VVIP

- Typologie des clientèles haut de gamme
- Protocoles d'accueil et prise en charge personnalisée
- Gestion des exigences particulières et des demandes sensibles

4 / GESTION DES DEMANDES SPÉCIALES ET SERVICES SUR-MESURE

- Réservations exclusives et accès privilégiés
- Organisation d'événements privés et expériences uniques
- Coordination de prestations de prestige

Afrique Formation

5 / COMMUNICATION, ÉTIQUETTE ET PROTOCOLE

- Communication haut de gamme et savoir-être
- Étiquette internationale et protocole
- Gestion des personnalités, célébrités et délégations officielles

6 / RÉSEAU DE PARTENAIRES ET PRESTATAIRES PREMIUM

- Développement d'un réseau de fournisseurs d'excellence
- Collaboration avec les acteurs du luxe
- Négociation et suivi de la qualité des prestations

7 / CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET GESTION DES SITUATIONS DÉLICATES

- Protection de la vie privée des clients
- Gestion des informations sensibles
- Traitement des réclamations et résolution discrète des incidents

8 / OUTILS NUMÉRIQUES ET INNOVATION EN CONCIERGERIE

- CRM et gestion des préférences clients
- Applications mobiles, plateformes de réservation et IA
- Digitalisation des services de conciergerie

9 / MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

- Indicateurs de satisfaction client (KPIs)
- Gestion de la qualité et amélioration continue
- Développement de la fidélisation et de la réputation de l'établissement

10 / ÉTUDES DE CAS ET MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

- Analyse de situations réelles de conciergerie de luxe
- Simulation de gestion de demandes VIP et VVIP

Afrique Formation

- Élaboration d'un plan d'excellence opérationnelle conforme aux standards internationaux de l'hôtellerie de luxe

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

25 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 10 Sep. 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

Afrique Formation — Tous droits réservés