

Les Codes du Luxe : Concevoir une Expérience Hôtelière 5 Étoiles Authentique

Lien : https://afrique-formation.com/formation/les-codes-du-luxe-concevoir-une-experience-hoteliere-5-etoiles-authentique

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TOU51

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les codes, les valeurs et les standards internationaux de l'hôtellerie de luxe.
- Concevoir une expérience client 5 étoiles authentique, cohérente et différenciante.
- Développer une culture de l'excellence du service et de l'attention au détail.
- Maîtriser les techniques de personnalisation et d'anticipation des attentes des clients.
- Intégrer les dimensions sensorielles, émotionnelles et esthétiques dans le parcours client.
- Gérer les relations avec une clientèle internationale, VIP et haut de gamme selon les règles du protocole.
- Exploiter les outils numériques, le CRM et l'intelligence artificielle pour enrichir l'expérience client.
- Développer un leadership favorisant l'excellence opérationnelle et l'engagement des équipes.
- Intégrer les principes du luxe responsable et du développement durable dans les prestations hôtelières.
- Développer une expertise permettant de positionner un établissement parmi les références de l'hôtellerie de luxe grâce à une expérience client exceptionnelle et durable.

POUR QUI ?

- Directeurs d'hôtels et de resorts de luxe
- Directeurs d'exploitation
- Responsables Hospitality et Guest Experience
- Responsables hébergement, réception et conciergerie
- Responsables restauration, spa et bien-être
- Responsables qualité et excellence opérationnelle
- Responsables marketing, CRM et fidélisation
- Chefs de service et superviseurs hôteliers
- Entrepreneurs et investisseurs dans l'hôtellerie haut de gamme
- Consultants en hôtellerie, tourisme de luxe et expérience client
- Écoles hôtelières et organismes de formation
- Toute personne souhaitant maîtriser les standards de l'hôtellerie 5 étoiles et concevoir une expérience client d'excellence répondant aux attentes d'une clientèle nationale et internationale exigeante.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / LES FONDAMENTAUX DE L'HÔTELLERIE DE LUXE

- Définition du luxe et évolution des attentes des clients
- Les standards internationaux de l'hôtellerie 5 étoiles
- Les valeurs de l'excellence et de l'hospitalité haut de gamme

2 / L'ART DE L'ACCUEIL ET DU SERVICE D'EXCEPTION

- Les codes du savoir-être et du savoir-vivre
- Accueil personnalisé et intelligence relationnelle
- Anticipation des besoins et création de l'effet « Wow »

3 / CONCEPTION D'UNE EXPÉRIENCE CLIENT MÉMORABLE

- Cartographie du parcours client (Guest Journey)
- Personnalisation de chaque point de contact
- Gestion des émotions et création de souvenirs durables

4 / DESIGN, AMBIANCE ET EXPÉRIENCE SENSORIELLE

- Architecture, décoration et identité de marque
- Ambiance sonore, olfactive et lumineuse
- Mise en scène des espaces et valorisation du patrimoine

Afrique Formation

5 / EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE ET STANDARDS DE QUALITÉ

- Procédures opérationnelles de l'hôtellerie de luxe
- Contrôle qualité et audits de service
- Amélioration continue et culture de l'excellence

6 / PROTOCOLE, ÉTIQUETTE ET CLIENTÈLE INTERNATIONALE

- Codes protocolaires et usages internationaux
- Gestion des VIP, célébrités et personnalités officielles
- Sensibilité interculturelle et discrétion professionnelle

7 / DIGITALISATION ET INNOVATION AU SERVICE DU LUXE

- Concierge digital et applications personnalisées
- Intelligence artificielle et personnalisation de l'expérience
- CRM, analyse des préférences et fidélisation

8 / MANAGEMENT DES ÉQUIPES DANS L'HÔTELLERIE DE LUXE

- Leadership inspirant et culture du service
- Formation, coaching et développement des talents
- Gestion de la performance et excellence collective

9 / DURABILITÉ ET LUXE RESPONSABLE

- Tourisme durable et attentes des voyageurs premium
- Approvisionnement responsable et responsabilité sociétale
- Certifications environnementales et luxe écoresponsable

10 / ÉTUDES DE CAS ET CONCEPTION D'UNE EXPÉRIENCE 5 ÉTOILES

- Analyse des meilleures pratiques des établissements de luxe internationaux
- Élaboration d'un parcours client premium de bout en bout

Afrique Formation

- Construction d'une feuille de route intégrant excellence du service, personnalisation, innovation, luxe responsable et différenciation de l'établissement

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 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
01 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
29 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

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

Afrique Formation — Tous droits réservés