

Responsable d’Établissement Touristique : maîtrisez la gestion, le management et la performance de votre structure

Lien : https://afrique-formation.com/formation/responsable-detablissement-touristique-maitrisez-la-gestion-le-management-et-la-performance-de-votre-structure

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
TOU22

CATÉGORIE
Tourisme et Stratégie

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les missions et responsabilités d’un responsable d’établissement touristique
- ✔ Organiser et piloter efficacement les activités d’un établissement
- ✔ Manager et développer les compétences des équipes
- ✔ Améliorer la qualité de l’accueil et la satisfaction client
- ✔ Maîtriser la gestion financière et budgétaire
- ✔ Développer les ventes et la commercialisation des prestations touristiques
- ✔ Renforcer la visibilité de l’établissement grâce au marketing digital
- ✔ Appliquer la réglementation du secteur touristique
- ✔ Intégrer les principes du tourisme durable dans la gestion quotidienne
- ✔ Gérer les situations de crise et les imprévus
- ✔ Mesurer et améliorer la performance globale de l’établissement
- ✔ Développer une stratégie de croissance durable et rentable

👥 POUR QUI ?

- ✔ Directeurs et futurs directeurs d’établissements touristiques
- ✔ Responsables d’hôtels, résidences et villages de vacances
- ✔ Gestionnaires de structures d’hébergement touristique
- ✔ Responsables d’agences de voyages et de loisirs
- ✔ Managers du secteur de l’hôtellerie-restauration
- ✔ Entrepreneurs du tourisme
- ✔ Cadres et superviseurs du secteur touristique
- ✔ Porteurs de projets touristiques
- ✔ Responsables d’exploitation touristique
- ✔ Coordinateurs de structures de loisirs
- ✔ Toute personne souhaitant évoluer vers un poste de responsabilité dans le tourisme

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Introduction au métier de responsable d’établissement touristique

- Missions et responsabilités
- Typologie des établissements touristiques
- Enjeux du secteur du tourisme

2 / Gestion opérationnelle de l’établissement

- Organisation des activités quotidiennes
- Coordination des services
- Gestion des priorités opérationnelles

3 / Management des équipes

- Recrutement et intégration du personnel
- Encadrement et motivation des collaborateurs
- Gestion des conflits et communication interne

4 / Accueil, relation client et qualité de service

- Techniques d’accueil et de fidélisation
- Gestion des réclamations
- Amélioration de l’expérience client

Afrique Formation

5 / Gestion financière et budgétaire

- Élaboration et suivi du budget
- Analyse des coûts et des recettes
- Optimisation de la rentabilité

6 / Commercialisation des prestations touristiques

- Stratégies de vente
- Gestion des réservations
- Développement des partenariats commerciaux

7 / Marketing digital et e-réputation

- Promotion sur les réseaux sociaux
- Gestion des avis clients en ligne
- Stratégies de visibilité numérique

8 / Réglementation et conformité

- Cadre juridique du tourisme
- Normes d’hygiène et de sécurité
- Obligations administratives

9 / Développement durable et tourisme responsable

- Pratiques écoresponsables
- Réduction de l’impact environnemental
- Valorisation du tourisme durable

10 / Gestion des événements et animations touristiques

- Organisation d’activités et d’événements
- Coordination logistique

Afrique Formation

- Évaluation de la satisfaction des participants

11 / Gestion des risques et des situations de crise

- Plans d’urgence et de continuité
- Gestion des incidents et imprévus
- Communication de crise

12 / Pilotage de la performance et amélioration continue

- Indicateurs clés de performance (KPI)
- Analyse des résultats
- Mise en œuvre de plans d’amélioration

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

18 au 27 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 24 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 19 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 14 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Août au 08 Sep. 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

Document généré le 13/11/2026 — Réf : TOU22
Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation