



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**

🎯 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.

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.



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

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

- 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

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

 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>