



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**

🎯 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.



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

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

- 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

 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>