OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

RÉCEPTION ET ACCUEIL

Conciergerie et service personnalisé au client

Développer un service de conciergerie personnalisé, en anticipant les attentes de chaque client et en s'appuyant sur un réseau de prestataires fiable.

DURÉE **De 7 h à 35 h selon votre besoin**	MODALITÉ **Présentiel, intra-entreprise**	LIEU **Dans vos locaux**
EFFECTIF **1 à 12 stagiaires**	HORAIRES **9h – 12h30 / 13h30 – 17h**	TARIF **Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis**

1 Objectifs pédagogiques

Objectif général : développer un service de conciergerie personnalisé, en anticipant les attentes de chaque client et en s'appuyant sur un réseau de prestataires fiable.

Objectifs opérationnels : à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les attentes explicites et implicites du client
- Constituer et entretenir un carnet d'adresses de prestataires locaux
- Traiter une demande de conciergerie de la prise en charge au suivi
- Personnaliser le séjour à l'aide de l'historique client

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants et salariés des hôtels : réception, étages, restauration, encadrement.

Prérequis : Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

3 Contenu de la formation

Module 1 — Le métier de concierge et la connaissance client

- Rôle du concierge et du chef concierge dans l'hôtel
- Écoute active et détection des attentes implicites
- Exploitation du profil client dans le PMS : préférences, historique, occasions
- Connaissance de la destination : culture, gastronomie, transports, événements
- Constitution du carnet d'adresses : restaurants, transferts, billetterie, services

Module 2 — Traitement des demandes et mises en situation

- Prise en charge d'une demande : reformulation, délai, confirmation
- Suivi et traçabilité : main courante, cahier de consignes
- Demandes inhabituelles ou impossibles : proposition d'une alternative
- Attentions personnalisées : anniversaire, voyage de noces, client fidèle
- Mise en situation : organisation d'une soirée complète pour un couple
- Jeu de rôle : demande d'un client VIP pour un restaurant complet

4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

Référent handicap : Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

8 Modalités et délais d'accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention, sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

Inscription et devis
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.