

Développer une Conciergerie d'Entreprise Premium pour les Collaborateurs, les Dirigeants et les Visiteurs VIP

Lien : https://innov-maroc.com/formation/developper-une-conciergerie-dentreprise-premium-pour-les-collaborateurs-les-dirigeants-et-les-visiteurs-vip

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
AA267

CATÉGORIE
Expérience Visiteur, Accueil Omnicanal et Conciergerie

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes et enjeux d’une conciergerie d’entreprise premium
- Identifier les besoins spécifiques des collaborateurs, dirigeants et visiteurs VIP
- Concevoir une offre de services différenciante et adaptée aux différents profils
- Structurer des parcours clients personnalisés et orientés expérience
- Construire et gérer un réseau de partenaires fiables et haut de gamme
- Maîtriser les standards d’excellence, de discrétion et de confidentialité
- Gérer efficacement les demandes complexes, urgentes ou à forte exigence
- Intégrer les outils digitaux, CRM et solutions d’IA dans la gestion des services
- Définir des KPI permettant de mesurer la qualité, la satisfaction et la performance
- Construire un modèle économique viable et un plan de déploiement permettant de développer durablement une conciergerie d’entreprise premium

POUR QUI ?

- Responsables et managers de conciergerie d’entreprise
- Responsables des services généraux et Facility Management
- Office Managers et Executive Assistants
- Assistants de direction et assistants personnels de dirigeants
- Responsables accueil et expérience collaborateur
- Responsables RH et Employee Experience
- Responsables événementiel et relations VIP
- Responsables Hospitality et Guest Relations
- Responsables Workplace Experience
- Directeurs administratifs et responsables des services internes
- Entrepreneurs souhaitant créer une activité de conciergerie premium
- Professionnels de l’hôtellerie, du tourisme, de l’événementiel et des services haut de gamme souhaitant développer une offre B2B

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux de la conciergerie d’entreprise premium

- Définition, rôle et évolution de la conciergerie d’entreprise
- Différences entre conciergerie standard, premium et executive
- Enjeux d’expérience collaborateur, dirigeant et visiteur VIP

2 / Identifier les besoins des différents publics

- Analyse des attentes des collaborateurs et salariés
- Services dédiés aux dirigeants et cadres exécutifs
- Gestion des demandes spécifiques des visiteurs VIP et partenaires

3 / Concevoir l’offre de services premium

- Services pratiques : réservations, déplacements, restauration et démarches
- Services lifestyle : voyages, événements, loisirs et expériences
- Services executive : assistance personnelle et organisationnelle

4 / Structurer le parcours client et l’expérience VIP

- Cartographie du parcours de demande à la réalisation du service
- Personnalisation et anticipation des attentes
- Gestion des détails, préférences et moments clés de l’expérience

INNOV MAROC

5 / Construire un réseau de partenaires premium

- Sélection d’hôtels, restaurants, transporteurs et prestataires haut de gamme
- Négociation des tarifs, avantages et conditions de service
- Qualification, évaluation et renouvellement des partenaires

6 / Maîtriser les standards de l’accueil et du service premium

- Excellence relationnelle, discrétion et savoir-être
- Communication avec les dirigeants et personnalités VIP
- Gestion des demandes urgentes, complexes ou confidentielles

7 / Digitaliser la conciergerie d’entreprise

- Plateformes de réservation et gestion des demandes
- CRM, automatisation et assistants IA
- Suivi des demandes, notifications et personnalisation des services

8 / Gérer les situations sensibles et la confidentialité

- Protection des données et informations personnelles
- Gestion des imprévus, réclamations et situations d’urgence
- Procédures de confidentialité et contrôle des accès aux informations

9 / Piloter la qualité et la performance

- Définition des KPI : satisfaction, délai, utilisation et qualité
- Mesure de l’expérience utilisateur et analyse des retours
- Mise en place d’actions correctives et d’amélioration continue

10 / Élaborer le modèle économique et le plan de déploiement

- Construction du catalogue de services et du budget
- Définition des modalités de financement et de gouvernance

INNOV MAROC

- Élaboration d’un plan de lancement et de développement d’une conciergerie premium

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

07 au 11 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
15 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

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

INNOV MAROC

INNOV MAROC — Tous droits réservés