



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**

🎯 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



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

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

- 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

 12 au 16 Oct. 2026

 Présentiel - Casablanca

 07 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@innov-maroc.com

 Web : <https://www.innov-maroc.com>