

La conciergerie privée : Embarquez maintenant vers un métier d'avenir !

OBJECTIFS

- ✓ Identifier les compétences nécessaires pour exercer le métier de concierge privé (missions globales, domaines d'activités, responsabilités)
- ✓ Découvrir les différents domaines d'activités (gestion locative, gestion des tâches personnelles ou professionnelles) et proposer des formules d'excellence à vos futurs clients
- ✓ Vérifier la cohérence entre les attentes de vos clients et vos missions
- ✓ Maîtriser les outils de communication pour développer une relation de confiance avec vos clients
- ✓ S'approprier les outils clés (planning, email) pour organiser convenablement une prestation
- ✓ Sélectionner ses partenaires de choix (hôtels, restaurants, etc.)
- ✓ Organiser efficacement du début à la fin la mission confiée par vos clients
- ✓ Être capable de bien orienter vos clients vers les activités souhaitées

PROGRAMME

Module 1 : Conciergerie privée/ assistant personnel

Découverte du métier

- ✓ Qu'est-ce qu'on entend par la conciergerie privée ?
- ✓ La conciergerie dans la Caraïbe (concept anglo saxon)
- ✓ Les types de conciergerie et leur missions principales : luxe, privée, entreprise
- ✓ Différences entre conciergerie privée et service à la personne
- ✓ Exercer le métier de concierge privé (attentes, réalités, objectifs)
- ✓ Compétences et tâches principales (prestations générales et sur mesure)

Connaissance de soi

- ✓ Les aptitudes du concierge privé (écoute, bienveillance, tenue, posture)
- ✓ Leadership et co-construction du projet client
- ✓ Valoriser votre image professionnelle (présence, réseaux sociaux,)
- ✓ Adapter sa communication aux différents interlocuteurs (clients, partenaires)
- ✓ La communication face aux imprévus

Manager le projet client

- ✓ Les bases du management de projet
- ✓ Organiser et manager le projet avec les partenaires (réunion, briefing synthèse)
- ✓ S'approprier les outils de suivi pour évaluer ses missions

Gestion commerciale de son offre de service

- ✓ Gérer les sites collaboratifs en ligne et les outils d'organisation
- ✓ Les prestataires, choix de réussite collective
- ✓ La conciergerie en Martinique (les atouts, les créneaux porteurs)

MODULE 2 Conciergerie et tourisme : l'alliance d'or

- ✓ L'identification claire des acteurs majeurs en matière de tourisme sur l'île et la maîtrise de leurs missions (office du tourisme, tours operateur)
- ✓ Les réservations touristiques en ligne (plateforme numérique)
- ✓ Communiquer avec son client en posant les bonnes questions autour du voyage et de son déroulement (attentes/ souhaits, lieux à visiter, excursions)
- ✓ Connaitre les sites phares (musées, salles de spectacle) et proposer des activités touristiques (randonnée, sortie bateau)
- ✓ Etude et proposition du mode : formules adaptées (package, luxe,)
- ✓ Suivre efficacement les étapes du déroulement du voyage et pouvoir réagir aux imprévus
- ✓ Evaluer sa prestation auprès de son client

Module 3 Anglais des échanges Touristiques

- ✓ Savoir se présenter et présenter son entreprise
- ✓ Organiser des rendez-vous et des voyages
- ✓ Répondre à une demande de réservation, une location
- ✓ Echanger avec les partenaires touristiques (restaurants, hôtels, musée)
- ✓ Gérer les appels téléphoniques
- ✓ Négocier des tarifs

ORGANISATION ET METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Méthode interrogative : Questions/réponses, Quizz
- ✓ Méthode expérimentale : Etude de cas

CIBLE	DUREE	LIEU	TARIF	Prérequis
Tout public	84 heures	APPRENTYS	Nous contacter	Maîtrise des écrits et de la bureautique