

Gestion d'une conciergerie premium, expérience client et prestations sur-mesure

1. Présentation de la Formation :

Le / La gestionnaire de conciergerie est un acteur clé de la relation client et de la coordination des services. Il / Elle assure la gestion des demandes clients, la coordination des prestataires, le suivi des prestations, la qualité de service et la résolution des incidents, en présentiel comme à distance. Cette formation permet d'acquérir les compétences nécessaires pour gérer une conciergerie de manière autonome, proposer des prestations sur-mesure, garantir une expérience client réussie, et faire face efficacement aux imprévus et situations sensibles.

2 . Objectifs de la Formation

À l'issue du parcours, les participants seront capables de :

- Comprendre le fonctionnement et les missions d'une conciergerie
- Gérer une activité de conciergerie à distance et en présentiel
- Analyser les besoins clients et concevoir des prestations personnalisées
- Assurer une expérience client premium sur l'ensemble du parcours
- Utiliser des outils numériques pour le suivi et la coordination
- Gérer les incidents, urgences et situations imprévues avec professionnalisme
- Adopter une posture professionnelle, éthique et confidentielle

3. Publics visés

- Dirigeant(e) ou créateur(trice) de conciergerie
- Concierge / gestionnaire de services
- Collaborateur(trice) en relation client
- Toute personne amenée à gérer des prestations de conciergerie

4. Prérequis

- Savoir lire et écrire en français
- Utilisation basique d'un ordinateur et d'Internet
- Aucun prérequis technique avancé n'est nécessaire

5. Dates, Modalités et Voies d'Accès

- **Durée** : 7h / jour soit 35h / semaine. 335 heures de formation
- **Présentiel**

6. Contenu de la Formation

La formation s'articule autour de **9 blocs progressifs** :

Bloc 1 - Introduction à la conciergerie & organisation des services

- Rôle et missions du gestionnaire de conciergerie
- Organisation d'une activité de conciergerie
- Typologie des clients et des prestations
- Coordination des prestataires
- Validation intermédiaire (QCM)

Bloc 2 - Gestion de la conciergerie à distance

- Outils numériques de gestion et de suivi
- Traitement des demandes clients à distance
- Organisation du travail en distanciel
- Suivi des prestations et reporting
- Exercices pratiques

ACADEMIE PRO

ADRESSE : 73 RUE DU CHATEAU 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT

SIRET N° 93781310300010 / **SIREN** N° : 937813103

TVA N° FR08937813103 / **NDA** N° : 11922846692

CONTACT : proacademia.formation@outlook.com

Site internet : www.academie-pro-formation.fr



Bloc 3 - Expérience client & prestations sur-mesure

- Analyse des besoins clients (explicites et implicites)
- Personnalisation des prestations
- Création de valeur et satisfaction client
- Parcours et expérience client
- Mise en situation

Bloc 4 - Gestion des incidents et situations imprévues

- Identification des risques et incidents
- Gestion des urgences et imprévus
- Communication client en situation sensible
- Résolution de conflits et réclamations
- Études de cas réels

Bloc 5 - Posture professionnelle, qualité & confidentialité

- Excellence de service et image de marque
- Confidentialité et protection des données
- Gestion du stress et priorisation
- Posture professionnelle et autonomie

Bloc 6 - Cadre juridique, responsabilités et conformité

- Responsabilité civile et professionnelle du concierge
- Gestion des litiges clients et prestataires
- Obligations contractuelles et limites d'intervention
- Protection des données (RGPD – bonnes pratiques opérationnelles)
- Études de cas : incidents juridiques et situations sensibles

Bloc 7 - Gestion administrative et financière de la conciergerie

- Élaboration de devis et facturation des prestations
- Suivi des paiements et gestion des impayés
- Construction de tableaux de suivi (prestations, coûts, marges)
- Organisation administrative et archivage
- Exercices pratiques : création d'un modèle de devis et tableau de suivi

Bloc 8 - Développement commercial et marketing de la conciergerie

- Positionnement et proposition de valeur
- Construction d'offres et tarification des prestations sur-mesure
- Fidélisation client et relation long terme
- Communication digitale de base (site, réseaux, recommandations)
- Atelier pratique : construction d'une offre commerciale complète

Bloc 9 - Gestion avancée des situations sensibles et de crise

- Typologie des situations critiques (urgences, clients VIP, incidents majeurs)
- Communication en situation de crise
- Gestion émotionnelle et prise de décision rapide
- Coordination des acteurs en cas de crise
- Jeux de rôle et simulations de cas complexes

7. Méthodes Pédagogiques et Techniques

- Cours interactifs
- Exercices pratiques guidés et corrigés
- Études de cas inspirées de situations réelles de conciergerie
- Jeux de rôle (gestion client, incident, urgence)
- Évaluations régulières
- Accompagnement personnalisé

8. Attitudes et Compétences Visées

- Gérer une conciergerie de manière autonome
- Piloter l'activité à distance
- Concevoir et adapter des prestations sur-mesure
- Gérer efficacement les incidents et imprévus
- Assurer une expérience client premium
- Adopter une posture professionnelle et confidentielle

ACADEMIE PRO**ADRESSE** : 73 RUE DU CHATEAU 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT**SIRET** N° 93781310300010 / **SIREN** N° : 937813103**TVA** N° FR08937813103 / **NDA** N° : 11922846692**CONTACT** : proacademia.formation@outlook.comSite internet : www.academie-pro-formation.fr



9. Évaluations et validation

Évaluations formatives:

- QCM par bloc
- Exercices pratiques corrigés
- Mises en situation professionnelles

Évaluation sommative :

- Étude de cas intégrée : gestion complète d'une demande client incluant un incident
- Restitution orale ou écrite

Validation :

- Attestation de fin de formation
-

10. Accessibilité

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Des adaptations pédagogiques peuvent être mises en place sur demande.