

Catalogue De Formation

FORMER LES PROFESSIONNELS DE L'EXCELLENCE, DU SERVICE ET DU
BUSINESS PREMIUM



EXCELLENCE DU SERVICE & SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNEL

Module 1 : L'Art du service d'exception : Transformer un service standard en une expérience mémorable

Objectif : Maîtriser les codes du service haut de gamme afin d'offrir une expérience client irréprochable, personnalisée et mémorable.

Contenus clés : Standards internationaux du service premium, anticipation des besoins et sens du détail, comportement professionnel en environnement exigeant, gestion des situations sensibles avec élégance et professionnalisme.

Formats : Masterclass, atelier pratique et E-learning.

Module 2 : Posture professionnelle & protocoles d'excellence : Incarner l'excellence au quotidien

Objectif : Intégrer les règles d'étiquette et les usages professionnels dans les environnements formels et internationaux, et évoluer avec une aisance absolue dans les cercles les plus exigeants.

Contenus clés : Codes de la courtoisie et de la représentation professionnelle, protocoles professionnels et institutionnels, posture et comportement lors d'événements prestigieux, erreurs à éviter et bonnes pratiques en environnement premium.

Formats : Masterclass, atelier et coaching.



IMAGE, POSTURE & COMMUNICATION PREMIUM

Module 3 : Maîtrise de l'image : L'élégance comme outil de crédibilité

Objectif : Renforcer sa crédibilité et son impact afin d'asseoir une légitimité naturelle, cohérente et durable.

Contenus clés : Image personnelle et image professionnelle, posture et langage corporel, présence professionnelle et élégance relationnelle, communication verbale et non verbale, alignement entre apparence, discours et positionnement.

Formats : Masterclass, coaching individuel et E-learning.



Module 4 : Intelligence relationnelle : Les secrets des soft skills

Objectif : Développer les compétences comportementales attendues dans les environnements haut de gamme afin d'interagir avec aisance, professionnalisme et intelligence émotionnelle.

Contenus clés : Discrétion et intelligence émotionnelle, techniques de communication avec des clients exigeants, gestion du stress et des situations délicates, adaptation comportementale selon les contextes et les interlocuteurs.

Formats : Atelier pratique et E-learning.



ENTREPRENEURIAT & STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Module 5 : De l'idée au business structuré

Objectif : Transformer une idée à fort potentiel en un business structuré, crédible et pérenne, en posant des bases solides en stratégie, organisation et positionnement, adaptées aux exigences des marchés premium.

Contenus clés : Clarification de l'idée et définition de la proposition de valeur, structuration du modèle économique, positionnement stratégique et différenciation, organisation interne, process et priorités, élaboration d'un plan d'action concret et opérationnel.

Formats : E-learning, atelier et coaching.



Module 6 : Pilotage de la performance et organisation interne : Passer d'une gestion artisanale à un pilotage d'élite

Objectif : Structurer et piloter efficacement l'activité afin d'optimiser la performance, sécuriser la croissance et installer une organisation interne claire, agile et orientée résultats.

Contenus clés : Organisation interne et répartition des rôles, process clés et routines de pilotage, définition et suivi des indicateurs de performance (KPI), analyse des résultats et prise de décision, optimisation du temps et des ressources.

Formats : E-learning, atelier et coaching.

Cible : Porteurs de projet, entrepreneurs, dirigeants de TPE/PME, professionnels en reconversion.

Module 7 : Vision dirigeante : Le mindset du leader

Objectif : Développer une posture de dirigeant crédible, alignée et inspirante, capable de piloter une organisation, fédérer les équipes et incarner durablement la vision de son entreprise.

Contenus clés : Posture et rôle du dirigeant, leadership et prise de décision stratégique, communication managériale et influence, gestion des équipes et des talents, vision, alignement et exemplarité.

Formats : Masterclass, atelier stratégique et coaching.

Cible : Dirigeants, managers, entrepreneurs, cadres à potentiel.



MARKETING & VISIBILITÉ DANS LES UNIVERS PREMIUM

Module 8 : Marketing de la rareté et communication élégante

Objectif : Adopter les codes du marketing de luxe afin de créer du désir, de l'attachement et une relation émotionnelle forte avec la marque, tout en renforçant son positionnement premium.

Contenus clés : Fondamentaux du marketing du luxe, compréhension des mécanismes de rareté et de désir, communication subtile et impactante, storytelling premium et mise en récit de marque, cohérence entre image, message et expérience proposée.

Formats : Masterclass et E-learning.

Cibles : Entrepreneurs, marques de niche, indépendants, responsables et acteurs du marketing.

Module 9 : Personal Branding : L'art d'être sa propre marque

Objectif : Se positionner comme une référence crédible, cohérente et désirable dans son domaine d'activité.

Contenus clés : Construction de l'image de marque personnelle, définition de son positionnement et de sa valeur ajoutée, visibilité et optimisation de la présence sur les réseaux professionnels, cohérence entre image, discours et actions, renforcement de la crédibilité et de la légitimité professionnelle.

Formats : Masterclass, coaching et E-learning.

Cibles : Dirigeants, entrepreneurs, consultants, indépendants.



Module 10 : Présence digitale & animation de communautés :

Construire une image de marque qui engage

Objectif : Permettre aux participants de comprendre, structurer et animer une présence digitale cohérente et professionnelle sur les réseaux sociaux afin de gagner en visibilité, en crédibilité et en engagement, que ce soit pour une marque, une entreprise ou un projet personnel.

Contenus clés : Compréhension des réseaux sociaux et de leurs usages, définition d'une image de marque claire et cohérente en ligne, création de contenus simples, pertinents et engageants, structuration d'un calendrier de publication réaliste, animation et gestion d'une communauté avec professionnalisme, bases de la communication digitale (ton, posture, messages clés), introduction aux indicateurs de performance et à l'analyse des résultats (ce qui fonctionne, ce qui doit être amélioré).

Formats : Formation courte et atelier pratique.

Cibles : Entrepreneurs, porteurs de projets, responsables ou assistants communication, community managers débutants ou en montée en compétence, marques personnelles (consultants, formateurs, créateurs), dirigeants de TPE/PME.

RELATION CLIENT & EXPÉRIENCE DE QUALITÉ

Module 11 : L'Art du dialogue client : Posture et communication en relation client

Objectif : Adopter une posture professionnelle irréprochable et maîtriser les codes de la communication afin d'interagir avec aisance, élégance et justesse avec sa clientèle, même dans les situations sensibles.

Contenus clés : Posture et attitude professionnelle, principes fondamentaux de la communication, communication verbale et non verbale, gestion des interactions sensibles et délicates, alignement entre posture individuelle et image de marque de l'entreprise.

Formats : Masterclass, atelier et E-learning.

Cibles : Hôtellerie, services, retail, entrepreneurs, porteurs de projet, personnel d'accueil, chargés de clientèle, commerciaux, toute personne en contact direct avec la clientèle.

Module 12 : Créer une expérience client mémorable

Objectif : Construire une relation client durable et différenciante en transformant chaque interaction en une expérience mémorable et génératrice de fidélité.

Contenus clés : Parcours et expérience client premium, personnalisation de la relation et attention portée au détail, gestion des réclamations et des insatisfactions, stratégies de fidélisation, de rétention et de recommandation, construction d'une relation client sur le long terme.

Formats : Masterclass, atelier et E-learning.

Cibles : Hôtellerie, services, retail, entrepreneurs, porteurs de projet, personnel d'accueil, chargés de clientèle, commerciaux, toute personne en contact direct avec la clientèle.



BIEN-ÊTRE, ÉQUILIBRE & PERFORMANCE

Module 13 : Énergie & productivité : Le bien-être au service du business

Objectif : Optimiser ses facultés mentales et physiques afin de maintenir une performance durable, améliorer la qualité du travail et préserver son équilibre personnel et professionnel dans des environnements exigeants.

Contenus clés : Compréhension de l'impact du bien-être sur la performance individuelle et la qualité de service, gestion de l'énergie, du stress et de la charge mentale, prévention de l'épuisement professionnel, mise en place de routines favorisant la concentration, l'efficacité et la régularité dans le travail.

Formats : Masterclass.

Cibles : Dirigeants, managers, entrepreneurs, indépendants, collaborateurs opérationnels évoluant dans des environnements à forte pression.

Module 14 : Piloter une structure de bien-être (Spa, Institut, Centre sportif)

Objectif : Allier qualité de soin, excellence de l'expérience client et rentabilité opérationnelle afin de structurer et développer une activité bien-être performante et durable.

Contenus clés : Organisation et gestion opérationnelle d'une structure bien-être, pilotage financier simplifié incluant la tarification, la rentabilité et les indicateurs clés, expérience client et qualité de service dans les univers bien-être premium, management des équipes, développement commercial, fidélisation et partenariats, positionnement de l'offre et montée en gamme.

Formats : Masterclass physique, E-learning et formation certifiante.

Publics cibles : Dirigeants et responsables de spas, instituts de beauté et centres sportifs, managers d'établissements bien-être hôteliers ou indépendants, entrepreneurs et porteurs de projets dans le bien-être, coachs sportifs, praticiens souhaitant structurer ou développer leur activité.



EXPERTISE SECTORIELLE

Module 15 : Gestion d'événements prestigieux

Objectif : Maîtriser l'organisation d'événements haut de gamme en intégrant les codes du luxe, la personnalisation extrême et l'excellence opérationnelle, afin de créer des expériences élégantes, mémorables et irréprochables.

Contenus clés : Codes et standards de l'événementiel de prestige, conception d'expériences sur mesure, gestion des prestataires premium, anticipation et gestion des imprévus, excellence opérationnelle et sens du détail.

Formats : Masterclass physique ou hybride.

Cibles : Wedding planners haut de gamme, organisateurs d'événements, propriétaires ou gérants de salles événementielles, professionnels souhaitant se repositionner dans le segment événementiel premium.



Module 16 : Conciergerie de luxe & services sur mesure : L'art de rendre l'impossible possible avec discrétion

Objectif : Maîtriser les fondamentaux de la conciergerie de luxe afin d'offrir un service ultra-personnalisé, discret et irréprochable, répondant aux attentes d'une clientèle premium et VIP.

Contenus clés : Codes et standards de la conciergerie de luxe, compréhension approfondie des attentes des clients premium, personnalisation des services et création d'expériences sur mesure, gestion des demandes complexes et sensibles, discrétion, confidentialité et protection de l'image de marque.

Formats : Masterclass physique ou hybride.

Cibles : Concierges, managers de résidences haut de gamme et d'immeubles de standing, assistants personnels, responsables relation client dans le secteur premium.



Module 17 : Immobilier d'exception & gestion de résidences VIP

Objectif : Maîtriser les standards de l'immobilier de prestige et offrir une gestion irréprochable des résidences VIP, alliant excellence opérationnelle, service personnalisé et discrétion absolue.

Contenus clés : Codes du luxe immobilier, expérience résident VIP, gestion opérationnelle haut de gamme, relation client premium, coordination des services et des prestataires d'exception.

Formats : Masterclass physique, E-learning et coaching.

Cibles : Agents immobiliers, gestionnaires de résidences secondaires, promoteurs et investisseurs privés dans l'immobilier d'exception, responsables de location courte durée.



Module 18 : Décoration d'intérieur & styling de résidences de prestige

Objectif : Maîtriser les fondamentaux de la décoration et du styling haut de gamme afin de sublimer les résidences de prestige, renforcer leur attractivité et créer des espaces élégants, cohérents et parfaitement adaptés aux attentes d'une clientèle premium.

Contenus clés : Codes esthétiques du luxe résidentiel, harmonisation des espaces et choix des matières, styling et mise en valeur des volumes, personnalisation selon le profil client et les usages, valorisation visuelle des résidences.

Formats : Atelier et E-learning live.

Cibles : Architectes, décorateurs d'intérieur, propriétaires ou gestionnaires de villas de luxe, professionnels de l'immobilier, fournisseurs de mobilier, artisans, particuliers passionnés de décoration.



DÉCORATION, STYLING & LIFESTYLE

Module 19 : Art de la table & service en restauration luxe :

Créer des moments de partage inoubliables

Objectif : Maîtriser les rituels de la gastronomie et du service à l'assiette afin d'offrir une expérience gastronomique élégante, fluide et mémorable, conforme aux standards des établissements haut de gamme.

Contenus clés : Posture et gestuelle du service de luxe, parcours client et expérience en salle, excellence relationnelle et attention au détail, gestion du service et des situations sensibles.

Formats : Atelier.

Cibles : Maîtres d'hôtel, serveurs en restauration gastronomique, équipes de clubs privés, yachts clubs, salons VIP, traiteurs et particuliers.



Module 20 : Savoir-vivre en milieu haut de gamme

Objectif : Maîtriser les codes du savoir-vivre et du comportement professionnel en environnement haut de gamme afin d'évoluer avec aisance, élégance et crédibilité dans des contextes premium et internationaux.

Contenus clés : Codes de conduite et de présentation haut de gamme, posture, attitude et langage professionnel, savoir-être relationnel et communication élégante, gestion des interactions formelles et informelles, image professionnelle et cohérence comportementale.

Formats : Masterclass physique ou en ligne.

Cibles : Diplomates et fonctionnaires haut gradés, épouses et accompagnants de dirigeants ou d'hommes d'affaires, jeunes professionnels évoluant dans des cercles élitistes, indépendants.



MODE & STYLISME

Module 21 : Culture Mode :

Comprendre l'héritage et l'ADN des grandes Maisons

Objectif : Comprendre les références, les codes et l'ADN des grandes maisons de luxe afin d'adopter une approche stylistique cohérente et crédible.

Contenus clés : Histoire et ADN des maisons de luxe, codes esthétiques et symboliques, positionnement et image de marque, lecture des collections et des tendances.

Format : Masterclass live et E-learning.

Cibles : Professionnels du retail luxe, conseillers de vente haut de gamme, stylistes débutants ou en montée en gamme, managers en image, particuliers passionnés de mode luxe.



Module 22 : Décryptage Mode :

Anticiper les tendances & maîtriser les collections

Objectif : Développer la capacité à analyser les tendances et les collections afin de rester pertinent, crédible et constamment à jour dans l'univers de la mode.

Contenus clés : Lecture et analyse des défilés et des collections, traduction des tendances en looks portables et adaptés au quotidien, mise en place d'une veille mode et d'une inspiration internationale, adaptation des tendances aux marchés et aux différents profils clients.

Format : Masterclass live ou e-learning.

Cibles : Stylistes, créateurs, responsables de boutique et de merchandising, consultants en image et en mode, ainsi que passionnés de mode.



Masterclass Signature : Offertes pour la visibilité

Ces masterclass signature ont pour objectif de renforcer la visibilité, la crédibilité et le positionnement premium des participants à travers des thématiques différenciantes.

La masterclass « L'Excellence n'est plus une option » met en lumière l'impact du standard « moyen » sur l'image professionnelle et l'importance de l'exigence comme levier stratégique.

La masterclass « Les Codes Invisibles du Luxe » décrypte les signes, comportements et codes subtils des élites pour mieux comprendre les mécanismes du luxe.

La masterclass « L'Erreur Invisible » révèle les détails de posture et de communication pouvant fragiliser instantanément une crédibilité.

Formats : e-learning (2h à 3h), événement LinkedIn ou article web.





Ce catalogue est une invitation à changer de niveau et à passer du potentiel à l'excellence en choisissant la maîtrise, la cohérence et l'élégance comme signature.

Contact

Adress : Dakar , Cité Ataya

Téléphone : +221 78 370 70 70

www.challengin.academy