

LES ETUDIANTS DE BTS MANAGEMENT DE
L'HOTELLERIE DU CAMPUS FRANCOIS RABELAIS

MASTERCLASS

*au sein du
Palace
L'Apogée*



— L'APOGÉE —
COURCHEVEL



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

greta cfa

HÔTELLERIE-RESTAURATION-ALIMENTATION
Lyon Métropole et Rhône
RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



CAMPUS RABELAIS
LYCÉE & GRETA-CFA
HÔTELLERIE RESTAURATION ALIMENTATION
LYON DARDILLY

SOMMAIRE

1. Présentation de l'établissement à compléter en amont de la masterclass	3
○ Historique et positionnement	3
○ Services exclusifs et clientèle cible	3
○ Particularités du palace en station de ski	4
○ Informations clés sur le groupe Oetker Collection	4
○ Aspects opérationnels	5
○ Analyse concurrentielle	6
○ Fiche signalétique	7
Objectifs de la Masterclass	8
○ Découvrir les exigences d'un Palace en conditions réelles	8
○ Approfondir les compétences en service des étages, réception et RH	8
○ Échanger avec des professionnels du secteur	8
2. Déroulement de la journée	8
○ Accueil et présentation (30 min)	8
○ Ateliers thématiques	8
3. Service des étages	9
13h30-14h15 - Groupe 1 - 14h15-15h00 - Groupe 2 - 15h00-15h45 - Groupe 3	9
○ Atelier - Service de la couverture et accueil VIP en Palace	9
4. Département Réception	10
5. Département Ressources humaines	11
Objectifs de la mission	11
📄 Missions	11
6. Exploitation de la masterclass à L'Apogée Courchevel	13



● **Présentation de l'établissement à compléter en amont de la masterclass**

○ **Historique et positionnement**

L'Apogée Courchevel, hôtel 5 étoiles ouvert en 2013, appartient à l'Oetker Collection et incarne l'excellence alpine. Situé au sommet du tremplin olympique de Courchevel 1850, il offre un accès direct aux pistes et une vue panoramique exceptionnelle. Avec 53 clés (suites, penthouse et chalets privés), un spa La Prairie et une gastronomie raffinée, il propose un service ultra-personnalisé. Son design signé Joseph Dirand allie élégance contemporaine et chaleur alpine, attirant une clientèle internationale fortunée en quête d'exclusivité.

○ **Services exclusifs et clientèle cible**

Clientèle fortunée et internationale, incluant des familles, célébrités, hommes d'affaires et passionnés de ski à la recherche d'un service ultra-personnalisé.

L'hôtel propose :

- Conciergerie Clefs d'Or pour organiser des expériences sur mesure (héli-ski, excursions privées, événements exclusifs).
- Service de majordome pour les suites et chalets.
- Transferts en hélicoptère ou limousine.

○ **Chambres et suites (catégories, équipements, particularités)**

L'Apogée propose 53 hébergements :

- 20 Chambres Deluxe et Prestige (35-40 m²) avec vue sur la vallée ou la forêt.
- 33 Suites Junior, Suites Deluxe et Prestige (50-100 m²), certaines avec balcon ou cheminée.
- Un Penthouse (300 m²) avec terrasse, jacuzzi privé et vue panoramique.
- Deux Chalets privés (550 m² chacun) avec ascenseur, spa privé, home cinéma et service de majordome.

Toutes les chambres disposent d'un design élégant signé Joseph Dirand, combinant bois noble, velours et marbre, ainsi que d'équipements haut de gamme (lit king-size, domotique, salle de bain en marbre avec douche et baignoire).

○ **Spa et espace bien-être (soins proposés, marques partenaires)**

Le Spa L'Apogée by La Prairie offre :

- 5 cabines de soins, dont une double pour les couples.
- Soins La Prairie, incluant le célèbre "Pure Gold Radiance Facial".
- Hammam, sauna, jacuzzi et bassin de nage.
- Soins esthétiques et massages sur-mesure, incluant des thérapies post-ski.
- Salle de fitness avec coach personnel.



○ Restaurants et bars (concepts culinaires, chefs, cartes proposées)

- Le Comptoir de L'Apogée – Cuisine raffinée française signée Jean-Luc Lefrançois, avec des plats emblématiques comme la truffe et les viandes d'exception.
- Koori – Sushi bar élégant proposant une carte de gastronomie japonaise de haute volée.
- Bar de L'Apogée – Atmosphère cosy avec cocktails signatures, champagne et collations gastronomiques.

○ Espaces communs et services (conciergerie, ski room, kids club...)

- Conciergerie 24h/24 pour répondre aux demandes personnalisées.
- Ski Room privé avec équipe dédiée pour préparer et entretenir l'équipement.
- Kids Club et Teens Club avec animations sur mesure, salle de jeux et activités encadrées.
- Bibliothèque, salons élégants et terrasse panoramique pour des moments de détente.

○ Particularités du palace en station de ski

Un palace en station de ski, comme L'Apogée Courchevel, se distingue par :

- Ski-in/ski-out et ski room privé avec service d'équipement sur-mesure.
- Design alpin raffiné, alliant luxe et ambiance chaleureuse.
- Spa haut de gamme avec soins post-ski et espace bien-être complet.
- Gastronomie d'altitude, entre cuisine raffinée et plats réconfortants.
- Clientèle ultra-premium, recherchant exclusivité, discrétion et services personnalisés.

L'Apogée Courchevel incarne l'alliance parfaite entre sport, bien-être et grand luxe alpin.

○ Informations clés sur le groupe Oetker Collection

Groupe hôtelier de luxe, Oetker Collection réunit des "Masterpiece Hotels" dans des lieux d'exception. Chaque établissement allie héritage, exclusivité et service ultra-personnalisé.

Hôtels emblématiques :

- Le Bristol Paris, Hôtel du Cap-Eden-Roc, L'Apogée Courchevel
- Eden Rock St Barths, The Lanesborough Londres, Palácio Tangará

Chaque adresse offre gastronomique raffinée, spa d'exception et conciergerie sur-mesure, incarnant l'excellence de l'hôtellerie de prestige.

○ Aspects opérationnels

Hôtel de luxe saisonnier, ouvert généralement de mi-décembre à fin mars, correspondant à la haute saison de ski à Courchevel. 53 chambres et suites, dont un penthouse et deux chalets privés, offrant un hébergement haut de gamme avec un accès direct aux pistes de ski. Les



services incluent plusieurs restaurants, un spa, un ski room privé et des clubs pour enfants, visant à offrir une expérience complète et personnalisée aux clients.

○ Tarification et positionnement par rapport aux concurrents

En tant que membre de l'Oetker Collection, L'Apogée Courchevel se positionne dans le segment des hôtels de luxe haut de gamme à Courchevel 1850, en concurrence avec d'autres établissements prestigieux tels que Le Cheval Blanc et Les Airelles. Les tarifs sont en conséquence élevés, reflétant le niveau de service, l'emplacement privilégié et les installations de l'hôtel. Bien que les prix spécifiques varient en fonction de la saison, du type de chambre et des offres promotionnelles, ils sont alignés avec ceux des autres palaces de la station, visant une clientèle recherchant une expérience exclusive et raffinée.

○ Taux d'occupation moyen et saisonnalité

L'Apogée Courchevel connaît une forte saisonnalité, avec une ouverture limitée à la saison hivernale de ski. Durant cette période, le taux d'occupation est généralement élevé, en particulier pendant les vacances de Noël, du Nouvel An et les vacances scolaires de février, où la demande atteint son pic. Les périodes creuses incluent généralement le début et la fin de la saison, où l'affluence est moindre.

○ Technologies utilisées pour la gestion hôtelière

L'Apogée Courchevel intègre des technologies modernes pour optimiser la gestion hôtelière et améliorer l'expérience client. Cela inclut des systèmes de gestion de propriété (PMS) avancés pour coordonner les réservations, les services et les opérations quotidiennes. De plus, l'hôtel utilise des solutions de gestion des revenus pour ajuster les tarifs en temps réel en fonction de la demande et des tendances du marché, maximisant ainsi le taux d'occupation et les revenus. Les chambres sont équipées de technologies domotiques pour offrir un confort personnalisé aux clients.

○ Standards de service et formation des équipes

L'Apogée Courchevel maintient des standards de service élevés, conformes aux exigences de l'Oetker Collection. Le personnel est formé pour offrir un service ultra-personnalisé, anticipant les besoins des clients et assurant une expérience mémorable. Des programmes de formation continue sont mis en place pour développer les compétences des équipes, incluant des ateliers sur l'excellence du service, la connaissance des vins et spiritueux, ainsi que des formations spécifiques pour les services de conciergerie, de restauration et de bien-être. Cette approche garantit que chaque membre du personnel contribue à l'ambiance chaleureuse et au service impeccable qui caractérisent L'Apogée Courchevel.

○ Analyse concurrentielle

Courchevel 1850 est réputée pour ses hôtels de luxe, attirant une clientèle exigeante. Parmi les établissements phares figurent L'Apogée Courchevel, Cheval Blanc Courchevel, Les Airelles et Le K2 Palace.

○ Forces et différenciation de L'Apogée Courchevel

- Emplacement privilégié : Situé au sommet de l'ancien tremplin olympique, offrant un accès direct aux pistes et une vue panoramique sur la vallée.
- Design raffiné : Décoration signée par Joseph Dirand et India Mahdavi, combinant élégance contemporaine et ambiance chaleureuse alpine.
- Service personnalisé : Réputation pour son personnel attentionné et des services sur mesure, incluant conciergerie, ski room privé et club pour enfants.

○ Comparaison avec d'autres établissements de Courchevel (Cheval Blanc, Les Airelles, Le K2 Palace...)

- Cheval Blanc Courchevel : Propriété du groupe LVMH, offrant 33 chambres avec une superficie minimale de 40 m². Tarifs à partir de 2 000 USD. Design moderne avec un accent sur l'art contemporain.
- Les Airelles : Membre du groupe Airelles, cet hôtel présente une architecture de style château alpin avec une ambiance traditionnelle et chaleureuse. Connu pour son service exceptionnel et ses installations luxueuses.
- Le K2 Palace : Inspiré par l'Himalaya, offrant 34 chambres avec une superficie minimale de 36 m². Tarifs à partir de 1 600 USD. Propose des chalets privés avec piscines et un accès ski-in/ski-out sur la piste de Cospillot.

○ Retours clients et réputation en ligne

- Les avis sur L'Apogée Courchevel sont majoritairement positifs. Les clients louent souvent la qualité du service, la convivialité du personnel et l'excellence des installations. Un commentaire souligne : "Cet hôtel est juste le paradis sur terre ! Tout le personnel est extraordinaire !"
- En résumé, L'Apogée Courchevel se distingue par son emplacement unique, son design élégant et son service personnalisé, le positionnant comme un choix privilégié parmi les hôtels de luxe de Courchevel.



○ Fiche signalétique

<u>PRÉSENTATION GÉNÉRALE</u> • Nom : L'Apogée Courchevel • Groupe hôtelier : Oetker Collection • Catégorie : Palace - 5 étoiles • Localisation : Courchevel 1850, Savoie, France • Altitude : 1 850 mètres • Date d'ouverture : Décembre 2013 • Distinction : Classé "Palace" par Atout France en octobre 2019	<u>HÉBERGEMENT</u> • Nombre total de chambres et suites : 53 • Chambres Deluxe • Chambres Prestige • Junior Suites (Deluxe, Prestige) • Suites (Deluxe, Prestige, Deux Chambres, Famille) <u>Hébergements d'exception</u> • Penthouse avec vue panoramique • Chalets privés : Chalet L'Amarante et Chalet L'Alpensia
<u>RESTAURATION ET BARS</u> • Le Comptoir de L'Apogée : Cuisine française raffinée • Giovanni's : Restaurant éphémère proposant une cuisine italienne authentique • Le Bar de L'Apogée : Cocktails et ambiance élégante • Carmen : Nouveau bar à tapas offrant des saveurs espagnoles traditionnelles • Le Fumoir : Salon dédié aux amateurs de cigares	<u>BIEN-ÊTRE ET LOISIRS</u> • Spa L'Apogée by La Prairie : Soins haut de gamme et espace détente • Piscine intérieure chauffée • Centre de fitness moderne • Club VIP pour enfants : Activités dédiées aux plus jeunes • Accès direct aux pistes de ski • Skiroom avec services personnalisés • Altiport à proximité pour les arrivées en avion privé
<u>SERVICES - ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES</u> • Conciergerie : Organisation d'activités sur mesure, telles que : • Ski à l'aube avec guide privé • Balades en VTT électrique nocturnes • Dîners exclusifs dans une yourte en forêt • Expériences culinaires avec des chefs étoilés • Événements spéciaux : • "Caviar & Constellations" : Dégustation de caviar Petrossian sous un ciel étoilé • Soirées thématiques et festivités saisonnières	<u>DIVERS</u> • Situé au sommet de l'ancien tremplin olympique, offrant une vue imprenable sur Courchevel • Engagement environnemental : Initiatives écologiques pour préserver le patrimoine naturel de la région

Objectifs de la Masterclass

- Découvrir les exigences d'un Palace en conditions réelles
- Approfondir les compétences en service des étages, réception et RH
- Échanger avec des professionnels du secteur

● Déroulement de la journée

- Accueil et présentation (30 min)

Introduction par les responsables de l'hôtel

- Ateliers thématiques
 - Principes généraux et organisation
 - En rotation par groupe de 4 étudiants qui tournent sur les 3 ateliers
 - Durée de 45 minutes par atelier

● Service des étages

13h30-14h15 - Groupe 1 - 14h15-15h00 - Groupe 2 - 15h00-15h45 - Groupe 3

○ Atelier - Service de la couverture et accueil VIP en Palace

Contexte

Vous êtes Gouvernant(e) du soir à L'Apogée Courchevel, un hôtel Palace 5 étoiles situé à Courchevel 1850. Ce soir, vous accueillez un nouvel employé d'étage qui vient d'intégrer l'établissement. Votre mission est de lui dispenser une formation complète sur le service de la couverture et l'accueil VIP spécifique aux Palaces, en conformité avec les standards de l'hôtel et les attentes d'une clientèle d'exception.

Objectifs de la mission

- Expliquer l'importance du service de la couverture et de l'accueil VIP dans l'expérience client en Palace.
- Démontrer et faire appliquer les gestes et procédures du service de la couverture et de l'accueil VIP selon les standards de L'Apogée Courchevel.
- Sensibiliser le nouvel employé aux détails qui font la différence dans un Palace.
- Évaluer sa capacité à réaliser un service conforme aux attentes de l'établissement.

Mises en situations

- Réaliser le service de couverture
- Réaliser l'accueil VIP (cibler un segment de client : famille, couple, Saint-Valentin, etc.)

Prise de notes

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

● Département Réception

Contexte

Vous êtes réceptionniste à L'Apogée Courchevel, un hôtel Palace 5 étoiles situé à Courchevel 1850. Aujourd'hui, vous accueillez un nouveau stagiaire qui vient d'intégrer l'établissement pour la saison. Votre mission est de lui dispenser une formation complète sur l'accueil des clients en conformité avec les standards de l'hôtel et les attentes d'une clientèle d'exception.

Objectifs de la mission

- **Transmettre les standards du service Palace** : exigences, image de marque et codes du luxe.
- **Former aux procédures d'accueil** : check-in, check-out, conciergerie, présentation des services.
- **Développer l'excellence relationnelle** : posture, communication, anticipation des besoins clients.
- **Maîtriser les outils hôteliers** : PMS, réservations, facturation.
- **Sensibiliser à la confidentialité et aux attentes des VIP.**
- **Gérer les situations délicates** : réclamations, imprévus, satisfaction client.
- **Favoriser l'intégration et l'autonomie du stagiaire.**

Mises en situations

- Réaliser une arrivée client famille, deux adultes et deux enfants de 10 et 14 ans.
- Réaliser le départ d'un client après un séjour d'une semaine au sein de l'établissement.

Prise de notes

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

● Département Ressources humaines

Le secteur de l'hôtellerie de luxe, et en particulier celui des Palaces, repose sur un service d'excellence où l'accueil, la discrétion et l'attention aux détails sont primordiaux.

Le recrutement et la formation des équipes sont donc des enjeux majeurs pour garantir une expérience client irréprochable.

Face aux évolutions des métiers et aux attentes grandissantes en matière de savoir-être, les Palaces doivent adapter leurs critères de sélection et leurs stratégies de formation afin de maintenir leur prestige et leur compétitivité.

Objectifs de la mission

- Comprendre les exigences du recrutement en hôtellerie de luxe : compétences recherchées, profils privilégiés, critères de sélection.
- Analyser l'évolution des métiers dans un Palace : nouvelles attentes, digitalisation, impact des tendances du luxe.
- Identifier les attentes en matière de savoir-être : posture, élégance, communication, sens du service.
- Explorer les stratégies de formation : immersion, coaching, montée en compétences, transmission du savoir-faire.
- Proposer des solutions pour optimiser le recrutement et la formation en tenant compte des nouvelles attentes du secteur.

Missions

- Étudier les processus de recrutement dans un Palace : profils recherchés, méthodes de sélection, critères essentiels.
- Analyser les évolutions des métiers et identifier les compétences clés de demain.
- Définir les attentes en matière de savoir-être : codes du luxe, excellence relationnelle, gestion des clients VIP.
- Explorer les dispositifs de formation : intégration, formation continue, transmission des savoirs.
- Rédiger des recommandations pour améliorer le recrutement et la formation dans un Palace.

 *Finalité : Comprendre comment un Palace recrute, forme et fidélise ses talents afin de garantir un service exceptionnel à sa clientèle.*

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

● **Exploitation de la masterclass à L'Apogée Courchevel**

- Réalisation d'une vidéo sur la masterclass - toute la classe
- Réalisation d'une fiche de procédure accueil VIP, service de couverture et accueil client à la réception dans un palace - 3 groupes de 4 étudiants
- Réalisation d'une publication LinkedIn, post Instagram - 3 groupes de 4 étudiants en lien avec la procédure
- Réalisation d'article pour les magazines spécialisées, exemple "Le Journal de l'Hôtellerie"

LOPES Maëlys