



Ecole Internationale de Management
en Hôtellerie-Restauration de Luxe depuis 1984

L'expérience du Service
au service de L'Excellence

Bachelor Bac + 3/4
Formations spécialisées et diplômantes
certifiées par l'État

Fort d'une expérience de plus de 30 ans dans la formation à l'excellence, l'ICI-ICARE offre à ses étudiants un savoir-faire unique des métiers de service et de relation client en industrie du luxe. C'est pourquoi nous retrouvons aujourd'hui nos 1500 anciens élèves en France et à l'international dans de nombreux métiers du secteur tels que concierge, majordome, gouvernante, organisateur d'événements prestigieux et plus généralement les métiers où il est question de servir une clientèle haut de gamme.

Notre unique objectif : préparer nos étudiants au monde professionnel grâce à une formation pratique et concrète. Une méthode reconnue par les plus grandes enseignes internationales de l'industrie du luxe qui, non seulement plébiscitent nos élèves, mais dispensent nos formations en interne. Ainsi le Ritz, le K2, Guerlain, Louis Vuitton, Dior, Le Bon Marché et plus d'une centaine d'enseignes de renommée mondiale travaillent avec nous.

Au sein de l'ICI-ICARE vous découvrirez une nouvelle dimension du service. Grâce à son Institut de recherche sur l'Expérience Client, composé de professeurs emblématiques du secteur, nous confions à nos élèves les dernières recettes indispensables à l'élaboration d'un service client inoubliable.

Dans l'ère où les entreprises souhaitent perpétuellement améliorer l'expérience proposée aux clients, l'étude des fondamentaux de l'enseignement ne suffit plus à satisfaire l'employeur. Grâce à son expérience unique en la matière l'ICI-ICARE offre à ses étudiants les outils pour se différencier sur le marché du travail afin d'accéder à leurs ambitions dans les meilleures conditions.

SOMMAIRE

- 04 Le mot de la Directrice
 - 05 Le placement en stage & l'accompagnement à l'emploi
 - 06 Les atouts de l'ICI-ICARE
 - 07 Nos formations
 - 08 Les cursus
 - 09 Bachelor 1 : Immersion dans l'univers du service en industrie de luxe
 - 10 Bachelor 2 : Professionnalisation vers les métiers du service et de la relation client en industrie de luxe
 - 12 Bachelor in Luxury Hotel Management Option Hébergement
 - 13 Bachelor in Luxury Hotel Management Option Conciergerie
 - 14 Bachelor in Luxury Hotel Management Option House-Keeping
 - 15 Bachelor in Luxury Hotel Management Option Restauration
 - 16 Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)
 - 17 La vie de l'école
 - 18 Témoignages d'anciens
-
-



LE MOT DE LA DIRECTRICE

Un seul credo votre emploi. Grâce à notre réseau unique de partenaires dans le monde, les palaces et grandes entreprises du luxe nous adressent chaque jour des offres de stage et d'emplois toujours plus nombreuses.

Nous vous assurons une pédagogie unique, qui place l'étudiant en situation réelle et fait de vous des acteurs du monde professionnel, fondée sur un corps professoral d'experts internationaux, l'acquisition de compétences pratiques et l'adaptation constante à l'évolution des métiers de l'industrie du luxe.

Notre vrai label, ce ne sont pas les titres d'État, reconnaissances internationales ou coopérations prestigieuses, mais le témoignage de nos anciens et leur parcours. Recherche, développement, création, l'ICI-ICARE défriche et explore les territoires de service du futur grâce à son centre de recherche et de pilotage de l'Expérience Client. À l'écoute constante des mutations technologiques et de la globalisation, notre formation s'inscrit dans l'air du temps sans jamais renier notre ADN : l'humain.

Vous rêvez d'intégrer le monde des palaces, du luxe, de l'événementiel, nous avons besoin de vos talents. Rejoignez-nous !

Julie de Fontenay

LE PLACEMENT EN STAGE & L'ACCOMPAGNEMENT À L'EMPLOI

Votre placement en stage c'est notre engagement. Suivre notre formation c'est s'ouvrir les portes des enseignes emblématiques françaises et internationales de l'industrie du luxe : palaces, conciergeries privées, restaurants étoilés, marque de prêt-à-porter et de haute joaillerie. Au fil des années nous avons su nouer des relations étroites avec nos partenaires qui, chaque année, attendent vos candidatures. C'est pourquoi notre équipe pédagogique s'efforce de cerner vos qualités et vos envies (France, international, station balnéaire, station d'hiver, etc.) tout au long de votre cursus, afin de vous placer dans l'entreprise qui vous offrira épanouissement et perspectives d'avenir.

Pour nous il s'agit d'un engagement qui va au delà de la période de formation. Ainsi notre carnet d'adresses et notre réseau d'anciens restent à votre disposition afin de vous permettre d'évoluer dans les meilleures conditions tout au long de votre carrière.



LES ATOUTS DE L'ICI-ICARE

Une expérience historique de l'univers
du luxe



Un réseau de partenaires d'exception



Un engagement fort : le placement
en entreprise



L'ouverture à l'international



Une formation pratique orientée métier



Des diplômes certifiés par l'État et enregistrés
au RNCP



Des formateurs majoritairement issus
du monde professionnel



Un accompagnement personnalisé



Des locaux d'exception en plein Paris



Un réseau de 1500 anciens

Des formations à un métier

C'est un fait, dans notre industrie les fonctions opérationnelles sont de plus en plus spécialisées. C'est pourquoi nos partenaires nous rappellent régulièrement qu'il devient compliqué d'être attractif sur le marché du travail après avoir suivi une formation générique sans aucune valeur ajoutée pour l'étudiant.

Puisque notre unique objectif est de vous préparer au mieux à l'entrée sur le marché du travail, nous avons fait le choix d'offrir à chaque métier sa formation spécialisée.

Des formations diplômantes

Au cours de votre cursus pédagogique, vous aurez la possibilité d'obtenir 2 diplômes :

- Un diplôme certifié par l'État de niveau III (équivalent Bac + 2) obtenu à la fin de la seconde année
- Un diplôme certifié par l'État de niveau II (équivalent Bac + 3/4) obtenu à la fin de la troisième année

Des formations pour tous les profils

Que vous soyez bachelier, étudiant ou professionnel, nous avons le cursus qui vous convient.

Formation Bachelor en 3 années, admissions parallèles ou Validation des Acquis de l'Expérience, de nombreuses possibilités vous sont accessibles pour acquérir le savoir-faire enseigné dans notre établissement.

Des formations uniques

Au sein de l'ICI-ICARE, vous intégrerez les valeurs emblématiques de l'école puisées dans une histoire empreinte de rencontres, d'échanges et de perfectionnement constant.

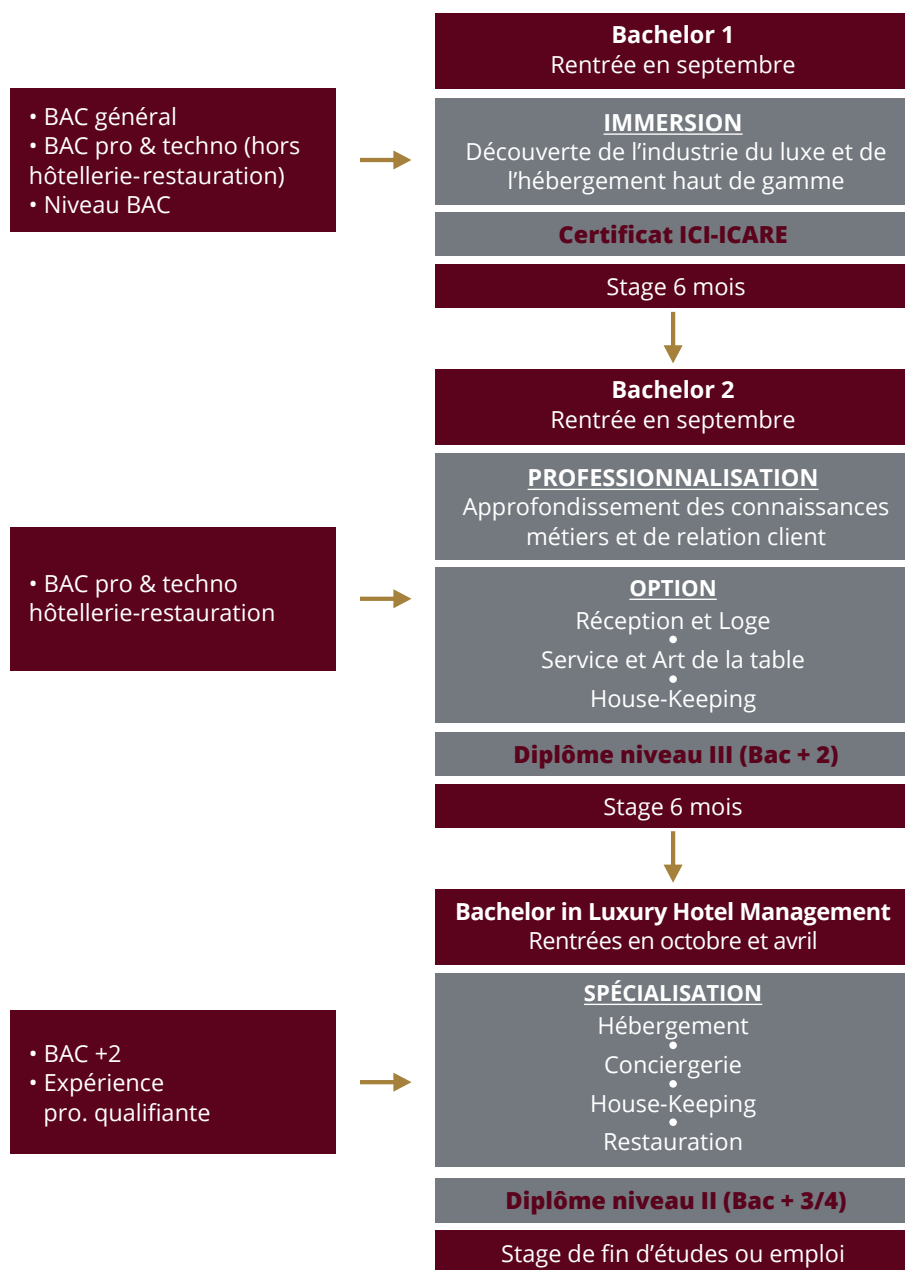
Ainsi élégance, générosité, authenticité, partage, honnêteté, efficacité, fiabilité, raffinement, séduction, dépassement de soi, créativité, et bien évidemment excellence constituent l'essence même de notre pédagogie. Marque de fabrique unique de notre établissement et vecteur de différenciation que vous cultiverez demain avec brio sur le marché du travail.

Certification professionnelle de niveau II, enregistrée au CNCP par Arrêté du 17/07/2015 et publié au J.O. du 25/07/2015, code NSF 334p.

Certification professionnelle de niveau III, enregistrée au CNCP par Arrêté du 07/04/2017 et publié au J.O. du 21/04/2017, code NSF 334p

LES CURSUS

Bachelor 1 : Immersion dans l'univers du service en industrie de luxe



Cette première année a pour objectif de vous familiariser avec l'environnement dans lequel vous évoluerez.

Cela commence bien évidemment par l'apprentissage de l'étiquette et des protocoles de l'univers du luxe, que vous mettrez en pratique tout au long de votre formation. Vous initierez votre compréhension à l'univers de l'expérience client en étudiant les différentes stratégies mises en place par les enseignes de renommée internationale.

La notion d'exigence sera au centre de l'enseignement et sera travaillée jusque dans les moindres détails grâce à des modules visant à vous conférer l'aisance et la fluidité requise dans vos discours, gestes et déplacements.

Modules

Accueil, Service et codes de l'Industrie de Luxe
 Etiquette & Protocole
 TP Hébergement
 TP House-Keeping
 TP Restauration
 Crus des vins français
 Art de la table, du savoir vivre et recevoir
 Marketing du luxe I
 Culture culinaire française
 TP Géographie
 RH & préparation du projet professionnel
 Nouvelles technologies I
 Improvisation Théâtrale
 Anglais
 Espagnol
 Expression physique et corporelle

Mise en Expérience

Gestion de projet en groupe de travail
 Visites et découverte de Paris

Faisant suite à votre premier stage, cette seconde année viendra confirmer vos acquis et vous initiera à une autre approche du service.

À l'issue de cette formation, les rouages de l'expérience et de la relation client n'auront plus de secret pour vous. Accueillir, converser et servir tout en laissant un souvenir mémorable à votre client constitueront désormais les piliers de votre savoir-faire que vous serez prêts à aller mettre en application durant votre stage de fin d'année.

Dès votre deuxième année de bachelor, vous avez la possibilité de vous orienter vers un domaine de spécialisation. Véritable tremplin, les différentes options mises à votre disposition vous conforteront dans le choix de votre projet professionnel.

Les options

Réception et loge
Service et art de la table
House-Keeping

Modules

TP métier (selon option)
Art du savoir-vivre et savoir recevoir
Économie d'expérience et Personnalisation de la relation client I
Tourisme & Aménagements Touristiques I
Cultures & Civilisations I
Culture Générale I
Marketing du luxe II
Culture culinaire internationale
Vente et Négociation en Industrie de luxe I
Improvisation Théâtrale
Anglais
Espagnol
Expression physique et corporelle

Mise en Expérience

Gestion de projet en groupe de travail
Visites et découverte de Paris

BACHELOR IN LUXURY HOTEL MANAGEMENT

Cette troisième année de Bachelor vous prépare à accéder aux différents métiers de manager opérationnel dans le département qui vous attire. En plus des spécificités propres à votre département, nous vous enseignons les éléments essentiels d'analyse, de compréhension et de création d'un service d'exception.

Notre objectif: vous rendre autonome dans l'exercice de vos fonctions tout en vous différenciant par une maîtrise unique de la relation client.

SPÉCIALISATION

Hébergement

•

Conciergerie

•

House-Keeping

•

Restauration

En travaillant dans ce département, votre ambition est de remplir l'hôtel. Vous stimulerez tous les canaux susceptibles de faire venir des clients et vous vous assurerez de leur satisfaction.

Vous avez un profil polyvalent qui inclut une compréhension de la communication, du commercial, du management et des aspects financiers, associés bien évidemment à une grande aisance dans la relation client.

A l'ICI-ICARE, vous bénéficierez d'une expérience de plus de 35 ans dans la formation à l'hôtellerie de luxe, qui vous destina à intégrer les grands hôtels internationaux dans un département souvent considéré comme l'antichambre de la direction d'établissement.

Modules

Management
TP Hébergement
Hôtellerie III
Vente et Négociation en Industrie de luxe
Marketing du luxe III
Communication
Tourisme et Aménagements Touristiques II
Communication comportementale
Culture Générale II
Cultures & Civilisations II
Économie d'expérience et Personnalisation de la relation client II
Improvisation Théâtrale
Anglais
Espagnol
Expression physique et corporelle

Mise en Expérience

Projet d'application : Création d'une structure d'hébergement d'exception

Chef d'orchestre d'une équipe dévouée à la réussite du séjour de clients haut de gamme, le Concierge de Grand Hôtel est le fruit d'un subtil équilibre entre rigueur, discrétion, élégance, excellence et relationnel.

Dans ce rôle vous aurez non seulement pour mission d'exaucer tous les souhaits des clients grâce à la qualité de votre carnet d'adresses, mais vous veillerez également à ce que tous les détails de leur environnement s'accordent avec leurs préférences.

Nourrie d'une expérience historique du métier de Concierge de Grand Hôtel notre formation nous vous confiera les connaissances et les outils requis pour gérer avec brio une loge d'exception.

Modules

Management
Conciergerie
Hôtellerie III
Vente et Négociation en Industrie de luxe
Marketing du luxe III
Tourisme et Aménagements Touristiques II
Communication comportementale
Culture Générale II
Cultures et Civilisations II
Économie d'expérience et Personnalisation de la relation client II
Improvisation Théâtrale
Anglais
Espagnol
Comptabilité
Expression physique et corporelle

Mise en Expérience

Conciergerie d'application
Construction de votre Cardex
Visite et découverte de Paris

Acteur de l'ombre, vos choix seront pourtant en pleine lumière ! Vous êtes l'unique responsable de l'environnement dans lequel votre client évolue.

Exigence, culture du détail, esthétique et créativité sont ici requis afin d'offrir à votre client un lieu de vie exceptionnel, rempli d'attentions raffinées, uniques et originales. Vous apprendrez à composer avec les cinq sens de votre hôte dans l'unique but de lui faire ressentir des émotions inoubliables.

Nous vous confierons dans cette spécialisation les clés de la création du cocon que vos clients ne voudront jamais quitter.

Modules

Management
TP House-Keeping
Hôtellerie III
Tourisme et Aménagements Touristiques II
Marketing du luxe III
Communication comportementale
Culture Générale II
Cultures et Civilisations II
Économie d'expérience et Personnalisation de la relation client II
Improvisation Théâtrale
Anglais
Espagnol
Expression physique et corporelle

Mise en Expérience

Projet d'application : Création d'un lieu de vie d'exception

Notre tradition du repas est un savoir-faire que nous envient toutes les cultures étrangères. Au sein de notre formation vous apprendrez à cultiver cette science qui a pour unique ambition de transformer ce besoin vital en un moment d'exception.

De l'accueil des clients jusqu'à une maîtrise sans faille de l'art de la table, du savoir vivre et recevoir, rien ne sera laissé au hasard. Vous deviendrez expert dans le pilotage du parcours client au sein de votre établissement.

Notre spécificité : vous donner les outils pour analyser et comprendre vos clients afin de leur offrir un service personnalisé, élément essentiel dans le processus de fidélisation de votre clientèle.

Modules

Management
TP Restauration
Hôtellerie III
Environnement F&B
Marketing du luxe III
Communication comportementale
Tourisme et Aménagements Touristiques II
Culture Générale II
Cultures et Civilisations II
Économie d'expérience et Personnalisation de la relation client II
Improvisation Théâtrale
Anglais
Espagnol
Expression physique et corporelle

Mise en Expérience

Projet d'application : Création d'un environnement de restauration d'exception

Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) :
valider son expérience professionnelle par un diplôme.

LA VIE DE L'ÉCOLE

Si vous jugez que votre expérience professionnelle vous a permis d'acquérir une grande partie des compétences liées au programme de formation que nous préparons, vous pouvez effectuer une demande de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Public concerné et droits du salarié

- La Validation des Acquis de l'Expérience est ouverte aux personnes justifiant d'un minimum de trois ans d'expérience professionnelle ou bénévole.
- La VAE vous permet d'obtenir tout ou partie d'un diplôme ou titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification.
- Elle vous permet aussi d'accéder à un cursus de formation, sans justifier du niveau d'études ou des diplômes ou titres normalement requis.

Procédure de validation d'un titre

- ↳ Demande VAE
- ↳ Construction du dossier
- ↳ Commission d'étude du dossier
- ↳ Validation totale ou partielle des acquis

L'ICI-ICARE met à votre disposition

- Une procédure d'accompagnement VAE, pendant laquelle nous vous assistons dans la constitution de votre dossier.
- Les cours correspondant aux modules non validés par la commission, en vue d'obtenir une validation totale des acquis.



Le Salon Card'Experience

Événement annuel où nos élèves présentent le fruit de leur travail devant des professionnels de l'industrie.

La remise des diplômes

Événement majeur de la formation, la remise des diplômes est toujours un moment haut en couleur réunissant famille, professeurs et professionnels.



L'incubateur

Un accompagnement unique pour nos anciens dans la création de leurs entreprises.

PAROLES D'ANCIENS ET DE PARTENAIRES

*L'ICI-ICARE m'a appris à maîtriser mon environnement,
et quelque soit la demande que j'ai à traiter je vais toujours
au delà de ce qui est attendu.*

Moussa Niang, Promotion 2009,

Assistant chef concierge au Saint Régis Dubaï

•

*Durant la formation j'ai appris 3 choses essentielles :
le management, cette notion d'expérience client et un réseau.*

Mustapha Toukali, Promotion 2013,

Concierge d'Entreprise/Maître d'Hôtel chez Clifford Chance

•

*Je suis en train de me préparer pour intégrer une nouvelle
formation de Management hôtelier, et c'est précisément
grâce au diplôme obtenu au sein de l'établissement que je vais
pouvoir intégrer un Master dans une grande école sur Paris.*

Antoine Montovani, Promotion 2014,

Majordome Chalet Edelweiss Courchevel

•

*Issue de l'armée, l'ICI-ICARE a assuré ma reconversion
et m'a permis d'être gouvernante à la réouverture du Ritz.*

Cindy Chapeleau, Promotion 2014,

Gouvernante, Ritz Paris

•

*The Guest Experience Management training program
you developed for all our frontliners and cabin crew allowed
Singapore Airlines to reach a new step in transforming client
experience and will go hand in hand with the launch
of the new A 380.*

Kim Wah Yap,

Senior Vice Président de Singapour Airlines

Contact Étudiants

etudiant@icare-edu.fr

Tel : 01.47.04.01.96

Contact Entreprises

entreprise@icare-edu.fr

Tel : 01.47.04.01.96



NOTES



Hôtellerie, Restauration
et Événementiel de luxe

13, rue Fernand Léger
75020 Paris

01.47.04.01.96
etudiant@icare-edu.fr
www.icare-edu.fr