

# DIRIGIENDO UN EQUIPO *de spa* DE ALTO RENDIMIENTO ENTRENAMIENTO EN LÍNEA



¡El primer entrenamiento en línea del mundo de nivel corporativo, bajo demanda y basado en psicología empresarial para recepcionistas de spa!



*“La Evolution-U Spa Academy ofrece una solución única de entrenamiento en spa basada en 19 años de experiencia operativa de una de las cadenas de spa más premiadas de Asia, combinada con contenido de psicología empresarial líder en el mundo utilizado por compañías del Fortune 500”*

**¿Está tu spa maximizando su potencial de ingresos?**

**¿Estás construyendo una base de clientes recurrentes y un equipo de terapeutas estable?**

**¿Estás utilizando las redes sociales y la mensajería instantánea para respaldar el crecimiento de tu negocio?**

La respuesta a estas preguntas debería ser “¡¡Sí!!”

¿Cuántos clientes solo visitan tu spa una vez? Para la mayoría de nosotros, la respuesta es “demasiados”. Desde la primera comunicación con el cliente, ya sea por teléfono, digitalmente o sin cita previa, hasta que el cliente sale de tu spa después de un excelente tratamiento, la experiencia de tu cliente necesita ser gestionada. El equipo del spa debe trabajar en conjunto para apoyarse mutuamente en el objetivo de brindar una experiencia de tratamiento maravillosa y, en última instancia, ganar clientes recurrentes.

El entrenamiento “Dirigiendo un equipo de spa de alto rendimiento” de Evolution-U Spa Academy responde a estas y muchas más preguntas necesarias para impulsar los ingresos del spa, construir una clientela y un equipo de spa estables, y lograr el objetivo final de una longevidad comercial rentable.



## BIOGRAFÍA DEL ENTRENADOR NEIL ORVAY



Ex-banquero de inversiones y empresario de 30 años de experiencia

### sense of touch

Fundó la cadena de spa de día galardonada con múltiples premios Sense of Touch en 2002



Ha entrenado a más de 5,000 ejecutivos a nivel mundial en psicología empresarial

Panelista y ponente habitual en el circuito mundial de spa



## ¿QUÉ OBTENGO?



¡12 videos tutoriales repletos de excelente información y tips sobre cómo dirigir una recepción de spa rentable y eficiente!



Todos los artículos y "tips destacados" recibidos por tu terapeuta y equipos de recepción para que puedas repasar lo que ellos aprendieron.



¡Aprox. 3 meses de ejercicios grupales y juegos de roles para que los realices con tu equipo para asegurarte de que las habilidades y las mejores prácticas se retengan y utilicen!



¡Un certificado de finalización de Evolution-U Spa Academy!

## BIOGRAFÍA DE LA EMPRESA EVOLUTION U

Fundada en 2009 para desarrollar y ofrecer contenido de capacitación patentada de alto nivel de habilidades interpersonales

Base de clientes de las principales instituciones y multinacionales financieras de sectores que incluyen seguros, consultoría, área legal, gobierno, lujo, comercio al por menor, spa y bienestar.

Competencias básicas que incluyen comunicación, persuasión, ventas, negociación, empoderamiento personal, liderazgo, coaching y diversidad e inclusión.

## DURACIÓN DEL CURSO

**3 horas (12 tópicos + ejercicios\*)**

¡Todos los cursos son completamente en línea y bajo demanda, por lo que puedes completar tu entrenamiento en un período de 12 a 14 días con una sesión de aproximadamente 15 minutos por día!

\* Cada uno de los 12 temas viene con ejercicios personalizados y/o juegos de roles para que el gerente del spa los realice con su equipo durante los meses posteriores al entrenamiento. Este proceso es fundamental para garantizar que las habilidades enseñadas durante el entrenamiento son adoptadas por los participantes.



# CONTENIDO DEL CURSO

Este es un curso práctico para gerentes de spa que consta de 12 tópicos repartidos en 3 módulos y cubre todas las áreas claves aprendidas por el terapeuta y los equipos de recepción. ¡Los gerentes de spa reciben todos los recursos necesarios posteriores al curso para asegurarse de que los miembros del equipo estén utilizando las habilidades y técnicas claves enseñadas para obtener resultados de spa de alto rendimiento!

## MÓDULO

# 1

### CONSTRUYENDO UN EQUIPO DE SPA EFICIENTE

- TÓPICO 1. Estableciendo las primeras impresiones (R,T)
- TÓPICO 2. Procedimientos de reserva y manejo de consultas (R)
- TÓPICO 3. Saludando a los huéspedes ante un servicio (T)
- TÓPICO 4. Comunicaciones Telefónicas (R)

## MÓDULO

# 2

### IMPULSANDO LOS INGRESOS DEL SPA

- TÓPICO 5. Utilizando formularios de consulta para generar recomendaciones (T)
- TÓPICO 6. Aumentando las ventas de paquetes y mejorando los servicios (R,T)
- TÓPICO 7. Comunicaciones con el cliente previas y posteriores al tratamiento en el spa (T)
- TÓPICO 8. ¡Aumentando tus números de ventas al por menor! (R,T)

## MÓDULO

# 3

### REPRESENTANDO LA MARCA

- TÓPICO 9. Retención de clientes y creación de una base de clientes que solicitan (R,T)
- TÓPICO 10. Creando impresiones duraderas (T)
- TÓPICO 11. Recorridos de spa y flujo de clientes (R)
- TÓPICO 12. Manejando las quejas (R,T)

(R) Módulo para Recepcionistas, (T) Módulo para Terapeutas, (R,T) Módulo para Recepcionistas y Terapeutas

## EJERCICIOS DE SEGUIMIENTO Y JUEGOS DE ROLES

Se proporcionarán ejercicios y/o materiales de juego de roles por cada tópico para que los gerentes de spa evalúen y capaciten a su equipo en las habilidades enseñadas. El ejercicio y el juego de roles tardan de 5 a 15 minutos en completarse y están diseñados para utilizarse como parte de una reunión de equipo o como entrenamientos independientes dirigidos por el gerente del spa. Se incluye suficiente material para cubrir 3 meses de revisión posterior al curso.

## LO QUE NUESTROS CLIENTES HAN DICHO...

La comunicación previa al tratamiento, establecer las primeras impresiones y conocer a tus clientes fueron los 3 puntos principales que marcarán la diferencia para mí.

MARILYN  
asistente de gerente de spa

Fue informativo e incluye recordatorios y sugerencias útiles para las tareas diarias en la recepción.

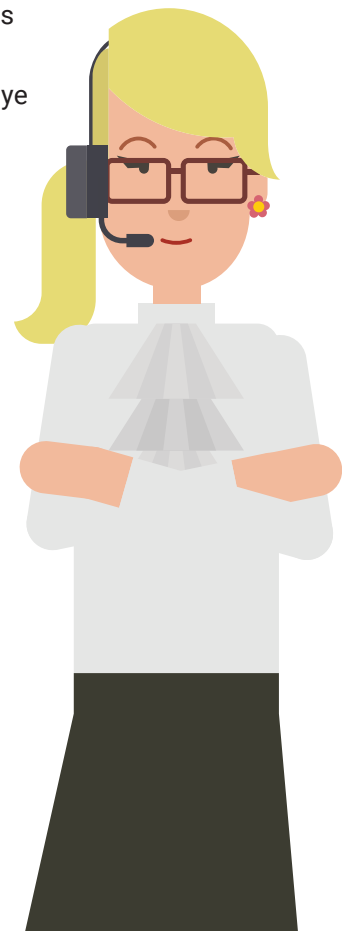
KRISTINE  
gerente de Spa

Muy útil y muy instructivo, el formato es perfecto

RAE  
gerente de Spa

Técnicas para mejorar las ventas, cortesía y cómo responder ante la preocupación de los clientes, y habilidades de gestión del rendimiento: ¡mis 3 conclusiones principales de este entrenamiento!

ROSE  
gerente de Spa



**EVOLUTION U**  
spa academy

Para obtener más de 100 testimonios que cubren el contenido de capacitación de Evolution-U, por favor visite

[www.linkedin.com/in/neilorvay](http://www.linkedin.com/in/neilorvay)