

# DIRIGER UNE Équipe Spa PERFORMANTE

FORMATION EN LIGNE



La première formation en ligne basée sur la psychologie des affaires pour les équipes spa.



*"Evolution-U Spa Academy propose une formation Spa, basée sur le succès d'une des chaînes de Spa les plus réputées en Asie pendant 19 ans. Vous bénéficierez de conseils opérationnels en psychologie des affaires utilisés par certaines des plus grandes entreprises (Fortune 500)."*

**Vos revenus sont-ils maximisés?**

**Avez-vous de nombreux clients réguliers et une équipe de soin au top?**

**Utilisez-vous les réseaux sociaux et le marketing des emails pour développer votre chiffre d'affaires?**

La réponse à ces questions devrait être "Oui!".

Combien de clients ne viennent qu'une seule fois dans votre Spa ? Pour la plupart d'entre nous, la réponse est "trop". Depuis le premier contact (par téléphone, email ou en face à face) jusqu'à son départ, le parcours client doit être optimisé, sans frictions. L'équipe du Spa doit travailler à l'unisson pour assurer chaque jour des expériences mémorables qui donnent envie de revenir.

Cette formation de l'Evolution-U Spa Academy vous aidera à bâtir une solide équipe, pour augmenter les revenus du spa, et développer une activité florissante.



# FORMATEUR NEIL ORVAY



Ancien banquier d'affaires et entrepreneur depuis 30 ans.

## sense of touch

A fondé la chaîne de Spas urbains "Sense of Touch" en 2002, reconnue par de nombreux prix.



A formé plus de 5.000 cadres supérieurs dans le monde en psychologie de persuasion.

Intervenant et panéliste dans les principales conférences Spa.



## QU'EST-CE QUE JE REÇOIS?



12 tutoriels riches d'informations et de conseils! Des révisions pour s'assurer que les points clés sont compris et assimilés.



Des articles pour aller plus loin et faciliter les révisions.



Des exercices pratiques de groupe et des jeux de rôle à animer pendant 3 mois, afin de valider les réflexes efficaces sont bien en place.



Un certificat de formation d'Evolution-U Spa Academy

## A PROPOS DE EVOLUTION U

Fondée en 2009 pour développer et transmettre des formations avancées en compétences interpersonnelles.

Clientèle d'institutions financières et multinationales dans l'assurance, le conseil, le juridique, l'administration, le luxe, la vente au détail, le spa et le bien-être.

Les compétences de base comprennent la communication, la persuasion, la vente, la négociation, le leadership, le coaching pour rendre votre équipe plus efficace et autonome.

## DURÉE DE LA FORMATION

**3 heures (12 sujets + exercices\*)**

Tous les modules sont entièrement en ligne et à la demande.

Vous pouvez suivre la formation sur une période de 10 à 12 jours, avec seulement 15 minutes par jour!

\* Chacun des 12 sujets est accompagné d'exercices et/ou de jeux de rôle détaillés que le ou la Spa Manager pourra utiliser avec son équipe pour s'assurer que les compétences enseignées sont assimilées.



# CONTENU DE LA FORMATION

Cette formation dédiée aux Spa Managers est composée de 12 sujets répartis sur 3 modules et se concentre sur les connaissances apprises par les équipes de soin et de réception. Des ressources additionnelles sont fournies pour s'assurer que l'équipe continue à développer sa place stratégique.

## MODULE

# 1

### BATIR UNE ÉQUIPE SPA EFFICACE

SUJET 1. Marquez les esprits avec une première bonne impression (R, P)

SUJET 2. Prise de réservations (R)

SUJET 3. Accueillir les clients (P)

SUJET 4. Communications au téléphone (R)

## MODULE

# 2

### AUGMENTER LES REVENUS DU SPA

SUJET 5. Comment bien utiliser les formulaires de consultation pour mieux recommander (P)

SUJET 6. Proposer des prestations à valeur ajoutée (R, P)

SUJET 7. Communication avec le client avant et après le soin (P)

SUJET 8. Réussir des ventes retail (R, P)

## MODULE

# 3

### BIEN REPRÉSENTER LA MARQUE

SUJET 9. Fidéliser la clientèle (R, P)

SUJET 10. Laisser une impression mémorable (P)

SUJET 11. Gérer les visites du spa et le parcours des clients (R)

SUJET 12. Gérer efficacement les plaintes (R, P)

(R) Module pour les Réceptionnistes, (P) Module pour les Praticiens, (R,P) Module pour les Réceptionnistes et les Praticiens

## EXERCICES DE SUIVI ET JEUX DE RÔLE

Les Spa Managers récupéreront des exercices pour chaque module afin que l'équipe soit formée sur les compétences enseignées. Les exercices peuvent se faire en 5 à 15 minutes et sont conçus pour être complétés pendant une réunion d'équipe ou en autonomie. Le matériel inclus peut être utilisé jusqu'à trois mois après la formation initiale.

## COMMENTAIRES DE NOS CLIENTS ...

Les modules sur la première impression, la communication avant le soin et la fidélisation des clients sont très utiles et me servent au quotidien.

MARILYN  
Assistante Spa Manager

C'était instructif et nous sert de rappel utile à la réception.

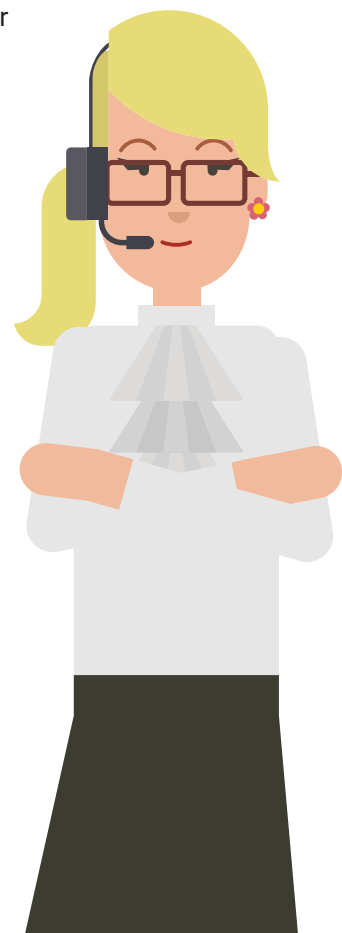
KRISTINE  
Spa Manager

Très utile, le format est parfait

RAE  
Spa Manager

J'ai retenu deux leçons très utiles : les techniques de vente additionnelles et comment communiquer effectivement avec les clients inquiets

ROSE  
Spa Manager



**EVOLUTION U**  
spa academy

Découvrez plus de 100 témoignages sur les formations d'Évolution-U  
[www.linkedin.com/in/neilorvay](http://www.linkedin.com/in/neilorvay)