



# “AVOIR UN SPA PERFORMANT”

## SÉRIE DE FORMATIONS EN LIGNE

Trois formations en ligne, à la demande,  
pour les Spa Managers, Praticiens et Réceptionnistes

Il y a trop d'opportunités manquées lorsque l'on ne sait pas bien décrypter le langage non-verbal, ou bien que l'on ne rebondisse pas assez vite sur le commentaire d'un client.

Dans le Spa, ces occasions ratées impactent directement les revenus. Se former sur les gestuelles de soins et les produits ne suffit pas pour atteindre les objectifs fixés. Trop souvent, nous loupons des ventes additionnelles, ou nous fidélisons peu les clients car l'équipe ne possède pas les compétences en communication interpersonnelle.

La première formation en ligne basée sur la psychologie des affaires pour le secteur du Spa.

Cette formation a été développée par Neil Orvay, ancien banquier d'affaires et fondateur de la chaîne de spas "Sense of Touch" à Hong Kong. Cela fait 20 ans que Neil travaille dans le secteur du Spa, avec une solide expérience dans l'animation de formations en communication, persuasion et négociation.

## DURÉE DES FORMATIONS

Spa Managers: Diriger une équipe Spa performante: 3 heures (12 sujets + exercices\*)  
Spa Praticiens: Devenir un Spa praticien ou un Spa praticienne efficace 2 heures (10 sujets)  
Spa Réceptionnistes: Comment gérer une réception Spa exceptionnelle: 2 heures 30 minutes (12 sujets)

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! Chaque thème est complété par des articles et des conseils pratiques qui faciliteront la compréhension des informations données dans la vidéo.

\*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.



**FORMATEUR  
NEIL ORVAY**

Neil Orvay possède plus de 30 ans d'expérience dans l'entrepreneuriat et le monde bancaire. En 2009, Neil a fondé Evolution-U et continue depuis à travailler avec des clients financiers et des multinationales sur des projets liés à la communication, ainsi que l'influence dans la vente et la négociation. C'est en 2002 que Neil a fondé Sense of Touch, un spa urbain à Hong Kong. Aujourd'hui, Sense of Touch se trouve dans trois emplacements différents dans la ville, ayant remporté plus de 80 prix locaux et internationaux.

Neil est diplômé de la London School of Economics en comptabilité et analyse financière. Il possède également un master en négociation internationale et élaboration de politiques de l'Institut Universitaire de Genève. Neil est coach certifié par l'ICF, formateur en PNL et en Time Line Therapy™, ainsi que panéliste régulier dans les conférences Spa internationales.

## 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.
- Vous pouvez trouver environ 30 formations certifiées Evolution-U qui se concentrent sur ces domaines. Les équipes de Evolution-U à Hong Kong, Dubaï et Bangkok donnent des cours basés sur plus de 80 ans d'expérience cumulées.

## DIRIGER UNE ÉQUIPE DE SPA PERFORMANTE

FORMATION EN LIGNE POUR LES SPA MANAGERS

Cette formation est dédiée aux Spa Managers. Elle est composée de 12 sujets répartis sur 3 modules et se concentre sur toutes les connaissances apprises par les thérapeutes et les équipes de réception. Les Spa Managers recevront toutes les ressources à utiliser après la formation, afin de s'assurer que l'équipe continue à développer sa place stratégique.



**MODULE 1** **BATIR UNE ÉQUIPE DE SPA EFFICACE**

- SUJET 1. Marquez les esprits avec une première bonne impression
- SUJET 2. Prise de réservations
- SUJET 3. Accueillir les clients
- SUJET 4. Communications au téléphone

**MODULE 2** **AUGMENTER LES REVENUS DU SPA**

- SUJET 5. Comment bien utiliser les formulaires de consultation pour mieux recommander
- SUJET 6. Proposer des prestations à valeur ajoutée
- SUJET 7. Communication avec le client avant et après le soin
- SUJET 8. Réussir des ventes retail

**MODULE 3** **REPRÉSENTER LA MARQUE**

- SUJET 9. Fidéliser la clientèle
- SUJET 10. Laisser une impression mémorable
- SUJET 11. Gérer les visites du spa et le parcours des clients
- SUJET 12. Gérer efficacement les plaintes

### EXERCICES DE SUIVI ET JEUX DE RÔLE

Des exercices et/ou des jeux de rôle de 5 à 15 minutes sont conçus pour animés par le ou la Spa Manager proposés dans le cadre d'une réunion d'équipe ou d'une révision spécifique. Le matériel inclus est suffisant pour trois mois de révision après la formation.

## DEVENIR UN SPA PRATICIEN OU UNE SPA PRATICIENNE EFFICACE

FORMATION EN LIGNE POUR LES ÉQUIPES DE SOIN.

La formation des Spa praticiens et un Spa praticiennes se concentre traditionnellement sur les produits ou les gestuelles de soins. Souvent, des ventes complémentaires et des promotions sont ratées par manque de compétences en communication interpersonnelle. Cette formation de l'Evolution-U Spa Academy donne des outils concrets pour aider à élever les compétences de votre équipe. Heureusement, il est possible de résoudre ce problème avec deux heures de formation en ligne et des exercices en groupe dirigés par le ou la Spa Manager.



**MODULE 1** **COMPÉTENCES ESSENTIELLES POUR LES SPA PRATICIENS ET PRATICIENNES**

- SUJET 1. Marquez les esprits avec une première bonne impression
- SUJET 2. Accueillir les clients
- SUJET 3. Communication avec les clients avant et pendant un soin

**MODULE 2** **COMMENT GÉNÉRER DES REVENUS ADDITIONNELS**

- SUJET 4. Comment utiliser les formulaires de consultation pour obtenir des recommandations
- SUJET 5. Vendre des forfaits et améliorer les services
- SUJET 6. Communication avec les clients après le traitement dans le spa
- SUJET 7. Atteindre vos objectifs de vente au détail!

**MODULE 3** **BIEN REPRÉSENTER LA MARQUE**

- SUJET 8. Fidéliser la clientèle
- SUJET 9. Laisser une impression mémorable
- SUJET 10. Gérer efficacement les plaintes

## COMMENT GÉRER UNE RÉCEPTION SPA EXCEPTIONNELLE

FORMATION EN LIGNE POUR L'ÉQUIPE D'ACCUEIL

Mal gérée, la réception Spa peut faire perdre jusqu'à 20% du chiffre d'affaires ! Ce programme en ligne est conçu pour éviter ces fuites et permettre aux réceptionnistes de générer des revenus additionnels, ainsi que de fédérer l'équipe de manière dynamique. Les budgets de formation sont souvent alloués aux protocoles de soins. Il est donc temps d'aider les réceptionnistes à atteindre leur place stratégique.



**MODULE 1** **FONDAMENTAUX POUR UNE RÉCEPTION SPA D'EXCELLENCE**

- SUJET 1. Marquez les esprits avec une première bonne impression
- SUJET 2. Prise de réservation efficace
- SUJET 3. Gérer les prises de renseignements et assurer la satisfaction des clients
- SUJET 4. Communication au téléphone

**MODULE 2** **COMMENT DÉVELOPPER DES REVENUS ADDITIONNELS**

- SUJET 5. Proposer des prestations à valeur ajoutée
- SUJET 6. Communications électroniques
- SUJET 7. Gestion avancée des réservations
- SUJET 8. Réussir des ventes retail

**MODULE 3** **REPRÉSENTER LA MARQUE**

- SUJET 9. Fidéliser la clientèle
- SUJET 10. Gérer les visites du spa et le parcours des clients
- SUJET 11. Développer la notoriété de sa marque
- SUJET 12. Gérer efficacement les plaintes