



# “SPA DE ALTA PERFORMANCE”

## SÉRIE DE FORMAÇÃO ONLINE

Três formações online, a pedido, para gestores de spa, terapeuta de spa e recepcionistas de spa

Todos os dias perdemos oportunidades que estão à nossa frente. Aquele comentário que não foi seguido, a sugestão de linguagem corporal que não foi captada, a pergunta que podia ter sido feita, mas não foi. No mundo dos spas, isto traduz-se numa incapacidade regular de maximizar as receitas. A formação em tratamentos e produtos, por si só, não é suficiente para dar o retorno que os proprietários exigem do investimento dispendioso em instalações e tecnologia. Com demasiada frequência, os clientes têm uma experiência maravilhosa no spa, mas a oportunidade de vender mais ou de criar um cliente recorrente é desperdiçada porque a equipa do spa - gestores, terapeutas e recepcionistas - não possui as competências de comunicação interpessoal necessárias.

**A Evolution-U Spa Academy "Série Spa de Alta performance" é a primeira formação de psicologia empresarial, on-line e a pedido, a ser desenvolvida para a indústria global de spas**

Desenvolvido por Neil Orvay, um ex-banqueiro de investimentos, fundador da multipremiada cadeia de spas Sense of Touch em Hong Kong, veterano de 20 anos na indústria de spas e um dos principais formadores globais nas áreas de comunicação, persuasão e negociação, a Evolution-U Spa Academy “Série Spa de Alta performance” é a primeira formação de psicologia empresarial a ser desenvolvida para a indústria de spa, com base nos sucessos (e fracassos) de uma cadeia de spas real, com um histórico de 19 anos.

### DURAÇÃO DOS CURSOS

Gestores de Spa: Dirigir uma equipa de Spa de Alta Performance:	3 horas (12 temas + exercícios*)
Terapeutas de Spa: Como ser um Terapeuta de Spa de alto Rendimento:	2 horas (10 temas)
Recepcionistas de Spa: Como gerir uma Recepção de Spa de Excelência:	2 horas e 30 minutos (12 temas)

Todos os cursos são totalmente online e a pedido, pelo que os participantes podem completar a sua formação num período de 10 a 14 dias, com uma sessão de 15 minutos por dia. Cada tema é complementado por dicas e/ou um artigo que expande a informação dada no vídeo.

\* Cada um dos 12 temas é acompanhado de exercícios personalizados e/ou de role-plays para que o gestor de spa possa realizar com a sua equipa nos meses seguintes à formação. Este processo é fundamental para garantir que as competências ensinadas durante a formação sejam adotadas pelos participantes.



#### BIO DO FORMADOR NEIL ORVAY

Com mais de 30 anos de experiência em banca de investimento e como empresário, Neil Orvay fundou a Evolution-U em 2009 e trabalhou com clientes financeiros e multinacionais líderes durante mais de uma década em projetos e estratégias baseados em comunicação, influência, vendas e negociação. Em 2002, Neil fundou a Sense of Touch, um day spa em Hong Kong. Após 19 anos, a Sense of Touch tem agora três localizações privilegiadas e ganhou mais de 80 prémios locais, regionais e internacionais pelos seus serviços.

O Neil é licenciado em Contabilidade e Análise Financeira pela London School of Economics, e tem um Mestrado Executivo em Negociação Internacional e Formulação de Políticas pelo Instituto de Pós-Graduação em Genebra. O Neil é também formador de Programação Neurolinguística, Terapia de Linha do Tempo, um coach certificado pela ICF e um orador regular e palestrante na indústria mundial de spa.

#### BIO DA EMPRESA EVOLUTION U

Desde 2009, a Evolution-U desenvolveu e forneceu conteúdos próprios de formação em soft skills a nível mundial a mais de 5.000 clientes corporativos e executivos seniores de sectores como a banca e finanças, seguros, consultoria, jurídico, governo, luxo, produtos de venda, spa e bem-estar. As competências essenciais incluem Comunicação, Persuasão, Vendas, Negociação, Capacitação Pessoal, Liderança, Coaching e Diversidade e Inclusão. Cerca de 30 cursos únicos certificados pela Evolution-U estão disponíveis nestas 8 áreas de negócio. Através da sua equipa central de consultores sediados em Hong Kong, Dubai e Banguécoque, a Evolution-U traz aos seus clientes mais de 80 anos de experiência combinada em negócios e formação.

## COMO GERIR UMA EQUIPA DE SPA DE ALTA PERFORMANCE FORMAÇÃO ONLINE PARA GESTORES DE SPA

Este é um curso de "Como fazer" para Gestores de Spa que consiste em 12 temas distribuídos por 3 módulos e que cobrem todas as áreas chave aprendidas pelas equipas de terapeutas e de recepção. Os Gestores de Spa recebem todos os recursos pós-curso necessários para se certificarem de que os membros da equipa estão a utilizar as competências e técnicas chave ensinadas para obterem resultados de spa de alta performance!



**MÓDULO 1** **CONSTRUIR UMA EQUIPA SPA EFICAZ**

TEMA 1. Criar as Primeiras Impressões (R,T)

TEMA 2. Procedimentos de Reserva e Lidar com Pedidos de Informação (R)

TEMA 3. Cumprimentar os Clientes para um Serviço (T)

TEMA 4. Comunicações Telefónicas (R)

**MÓDULO 2** **IMPULSIONAR AS RECEITAS DO SPA**

TEMA 5. Utilizar os Formulários de Consulta para fazer recomendações (T)

TEMA 6. Venda de Pacotes e Upgrade de Serviços (R,T)

TEMA 7. Comunicação com o Cliente antes e depois do tratamento no spa (T)

TEMA 8. Atingir os teus Números de Vendas de Produtos! (R,T)

**MÓDULO 3** **REPRESENTAR A MARCA**

TEMA 9. Retenção de Clientes e Criação de uma base de clientes regulares (R,T)

TEMA 10. Criar Impressões Duradouras (T)

TEMA 11. Visitas ao spa e Fluxo de Clientes (R)

TEMA 12. Tratamento de Reclamações (R,T)

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

### EXERCÍCIOS DE ACOMPANHAMENTO & ROLE PLAYS

Serão fornecidos exercícios e/ou materiais de role play para cada tema, para que os gestores de spa possam rever e formar a sua equipa nas competências ensinadas. Os exercícios e os role plays demoram entre 5 e 15 minutos a completar e foram concebidos para serem realizados no âmbito de uma reunião de equipa ou como formações autónomas conduzidas pelo gestor do spa. Inclui material suficiente para cobrir 3 meses de revisão pós-curso.

## COMO SER UM TERAPEUTA DE SPA DE ALTO RENDIMENTO FORMAÇÃO ONLINE PARA TERAPEUTAS DE SPA

A formação de terapeutas de spa centra-se tradicionalmente na formação em tratamentos e produtos. Embora estes sejam essenciais, faltam-lhes as competências interpessoais essenciais que fazem dos melhores terapeutas os mais produtivos. Muitos terapeutas altamente capazes, muitas vezes introvertidos, nunca atingem todo o seu potencial porque nunca lhes foi ensinado como comunicar com os clientes, que muitas vezes vêm de diferentes origens culturais ou socioeconómicas. Isto resulta numa redução das vendas para o spa e numa diminuição das comissões para o terapeuta. A boa notícia é que isto pode ser resolvido com duas horas de formação online e prática em grupo, dirigida pelo gestor do spa.



**MÓDULO 1** **COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS PARA TERAPEUTAS DE SPA**

TEMA 1. Definir as Primeiras Impressões

TEMA 2. Cumprimentar os Clientes para um Serviço

TEMA 3. Comunicação com o Cliente antes do tratamento no spa

**MÓDULO 2** **COMO SER UM DOS MELHORES VENDEDORES**

TEMA 4. Como utilizar os Formulários de Consulta para fazer recomendações

TEMA 5. Venda de Pacotes e Upgrade de Serviços

TEMA 6. Comunicação com o Cliente após o Tratamento no spa

TEMA 7. Atingir os teus Números de Vendas de Produtos!

**MÓDULO 3** **COMPETÊNCIAS AVANÇADAS DE TERAPEUTA DE SPA**

TEMA 8. Retenção de Clientes e Criação de uma Base de Clientes Regulares

TEMA 9. Criar Impressões Duradouras

TEMA 10. Tratamento de Reclamações



## COMO GERIR UMA RECEPÇÃO DE SPA DE EXCELÊNCIA FORMAÇÃO ONLINE PARA RECEPCIONISTAS DE SPA

A recepção do spa é muitas vezes esquecida quando são atribuídos recursos de formação, razão pela qual este módulo pode ser o mais impactante de todos. Estimamos que uma recepção de spa mal gerida, mesmo num spa de resort ou hotel de 5\*, pode perder até 20% em receitas. Esta formação foi concebida para colmatar essas falhas e tornar a recepção no principal potenciador de receitas e facilitador de uma excelente dinâmica de equipa que deveria ser, mas que muitas vezes não é!

**MÓDULO 1** **OS PRINCÍPIOS BÁSICOS DA EXCELÊNCIA NA RECEPÇÃO DE UM SPA**

TEMA 1. Definir as primeiras impressões

TEMA 2. Eficiências e Procedimentos de Reserva

TEMA 3. Lidar com Pedidos de Informação e garantir a Satisfação do Cliente

TEMA 4. Comunicações Telefónicas

**MÓDULO 2** **AUMENTAR AS RECEITAS ATRAVÉS DA RECEPÇÃO DO SPA**

TEMA 5. Venda de Pacotes e Upgrade de Serviços

TEMA 6. Comunicações Eletrónicas

TEMA 7. Gestão Avançada de Reservas

TEMA 8. Atingir os teus números de vendas de produtos!

**MÓDULO 3** **REPRESENTAR A MARCA**

TEMA 9. Retenção de Clientes

TEMA 10. Visitas ao Spa e Fluxo de Clientes

TEMA 11. Cria consciência da marca

TEMA 12. Tratamento de Reclamações