

# GERIR UMA *Equipa de Spa* DE ALTA PERFORMANCE FORMAÇÃO ONLINE



A primeira formação de nível empresarial do mundo, online e a pedido, baseada na psicologia empresarial para gestores de spa



*"A Evolution- U Spa Academy oferece uma solução única de formação em spa baseada em 19 anos de experiência operacional de uma das cadeias de spa mais premiadas da Ásia, combinada com conteúdos de psicologia empresarial líderes mundiais, utilizados por empresas da Fortune 500"*

**O teu spa está a maximizar o seu potencial de receita?**

A resposta a estas perguntas deve ser "Sim!!!".

**Estás a construir uma base de clientes habituais e uma equipa de terapeutas estável?**

Quantos clientes visitam o teu spa apenas uma vez? Para a maioria de nós, a resposta é "demasiados". Desde a primeira comunicação com o cliente, seja por telefone, digitalmente ou no local, até ao momento em que o cliente sai do teu spa depois de um excelente tratamento, a jornada do cliente tem de ser gerida. A equipa do spa tem de trabalhar em conjunto para se apoiar mutuamente no objetivo de proporcionar uma experiência de tratamento maravilhosa e, em última análise, ganhar negócio contínuo.

**Estás a utilizar as redes sociais e as mensagens instantâneas para apoiar o crescimento do teu negócio?**

A formação Evolution-U Spa Academy "Gerir uma equipa de spa de alta performance" responde a estas e a muitas outras questões necessárias para aumentar as receitas do spa, construir uma clientela e uma equipa de spa estáveis e atingir o objetivo final de longevidade do negócio rentável.



## BIO DO FORMADOR NEIL ORVAY



Ex-bancário de investimento e empresário há 30 anos

### sense of touch

Fundou a cadeia de spas multi-premiada Sense of Touch em 2002



Já formou mais de 5.000 executivos em todo o mundo em psicologia empresarial

Participa regularmente em painéis e como orador na indústria mundial de spa



## O QUE RECEBO?



12 vídeos tutoriais repletos de ótimas informações e dicas sobre como gerir um spa rentável e eficiente!



Todos os artigos e "dicas" recebidos pelas tuas equipas de terapeutas e de recepção para que possas rever o que aprenderam.



Cerca de 3 meses de exercícios de grupo e de role-plays para realizares com a tua equipa, de modo a garantir que as competências e as melhores práticas são retidas e utilizadas!



Um certificado de conclusão da Evolution-U Spa Academy!

## BIO DA EMPRESA EVOLUTION U

Fundada em 2009 para desenvolver e fornecer conteúdos de formação de alto nível sobre competências transversais

Base de clientes de instituições financeiras líderes e multinacionais de sectores como seguros, consultoria, jurídico, governamental, luxo, produtos de venda, spa e bem-estar.

As competências essenciais incluem Comunicação, Persuasão, Vendas, Negociação, Capacitação Pessoal, Liderança, Coaching e Diversidade e Inclusão.

## DURAÇÃO DO CURSO

**3 horas (12 temas + exercícios\*)**

Todos os cursos são totalmente online e a pedido, pelo que podes completar a formação num período de 12-14 dias, com aproximadamente uma sessão de 15 minutos por dia!

\* Cada um dos 12 temas é acompanhado de exercícios personalizados e/ou de role-plays para que o gestor do 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.



# CONTEÚDO DO CURSO

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 receção. 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 alto desempenho!

## 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 tópico, 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.

## O QUE DIZEM OS NOSSOS CLIENTES...

A comunicação antes do tratamento, definir as primeiras impressões e conhecer os teus clientes foram as 3 principais lições que farão a diferença para mim.

MARILYN  
Gestora de Spa Assistente

Foi informativo e inclui lembretes e indicações úteis para as tarefas diárias na receção.

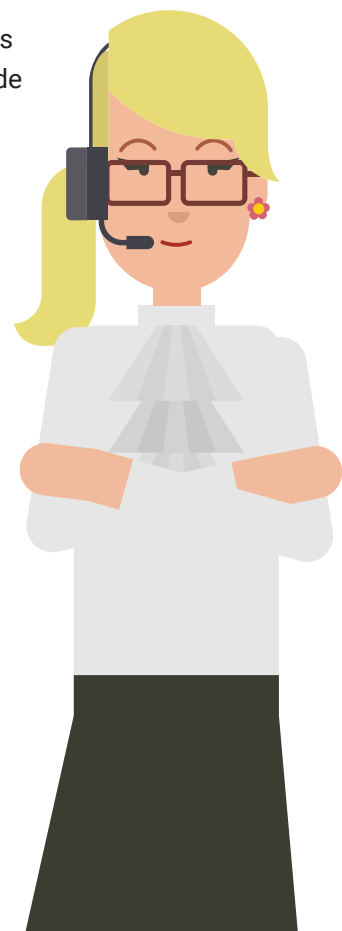
KRISTINE  
Gestora de Spa

Muito útil e experiente, o formato é perfeito.

RAE  
Gestora de Spa

Técnicas de upselling, cortesia e como transmitir uma mensagem ao cliente e competências de gestão de rendimento - as minhas 3 principais conclusões desta formação!

ROSE  
Gestora de Spa



**EVOLUTION U**  
spa academy

O mesmo que no folheto geral da NP (ou seja, o que refere mais de 100 testemunhos)

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