

COMO GERIR UMA RECEPÇÃO

DE SPA DE
EXCELÊNCIA
FORMAÇÃO ONLINE

A primeira formação de nível empresarial do mundo, on-line e a pedido, baseada na psicologia empresarial para recepcionistas de spa



A recepção do teu spa está a aumentar as receitas, a promover o trabalho em equipa e a criar negócio com clientes habituais?

A resposta a todas as três perguntas deve ser "Sim!!!!".

A recepção do spa é fundamental. A primeira e última comunicação com o cliente é feita pela recepção do spa. **A tua recepção está a fazer a sua parte para manter boas relações com os clientes e representar a marca do spa?**

A dinâmica pessoal entre os terapeutas e a dinâmica de equipa entre os terapeutas e os recepcionistas são influenciadas pelo funcionamento da recepção. **A tua recepção está a apoiar os seus terapeutas na construção de uma base de clientela recorrente e a aumentar as receitas através de upselling e cross-selling?**

As reclamações são tratadas de forma eficaz e profissional?

A tua estratégia para as redes sociais é apoiada pela linha da frente?

A formação "Como gerir uma recepção de spa de excelência" da Evolution-U Spa Academy responde a estas e a muitas outras questões necessárias para gerir uma recepção de spa rentável, eficaz e centrada na equipa, o que irá aumentar as receitas do spa e a longevidade do negócio.

"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"



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 tutoriais em vídeo repletos de informações e dicas sobre como gerir uma recepção de spa rentável e eficiente!



Revisões de conhecimentos para garantir que os pontos-chave foram compreendidos.



Artigos bem concebidos e "dicas" para ajudar a rever e a recordar os pontos-chave



Um certificado de conclusão da Evolution-U Spa Academy!



Muitos exercícios de grupo e role plays com a tua equipa, se o teu gestor de spa também frequentar a formação Evolution-U Spa Academy "Gerir uma equipa de Spa de alta performance".

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

2 horas e 30 minutos (12 temas)

Todos os cursos são totalmente online e a pedido, para que possas completar a formação num período de 10-12 dias, com aproximadamente uma sessão de 15 minutos por dia!



CONTEÚDO DO CURSO

A formação em técnicas de recepção de spa é negligenciada, sendo a maior parte do orçamento de formação utilizado na formação em tratamentos e produtos. No entanto, estimamos que uma recepção de spa mal gerida pode perder até 20% das receitas. Esta formação foi concebida para colmatar essas falhas e tornar a recepção não só um potenciador de receitas chave, mas também um facilitador de uma excelente dinâmica de equipa!

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

O QUE DIZEM OS NOSSOS CLIENTES...

A formação ajuda-te a ganhar confiança para receber os clientes ou as chamadas telefónicas, técnicas adicionais para tratar das reservas, melhorar o nível de serviço e, especialmente, nas redes sociais.

ROSSANA
Recepcionista de Spa

Excelentes formas de criar ligações entre a recepção e os clientes.

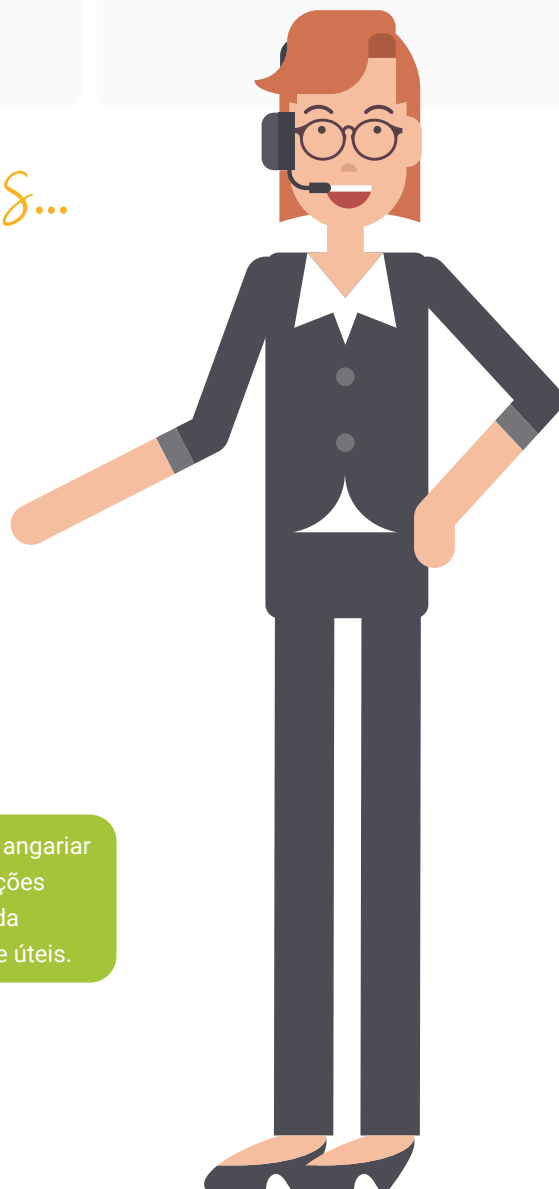
KIM
Recepcionista de Spa

Esta formação ajudou muito e recorda-nos o que falta e como melhorar o nosso conhecimento. Especialmente importante hoje em dia, com as redes sociais a serem a forma mais conveniente de chegar aos clientes e nivelar o campo de jogo.

ROSSANA
Recepcionista de Spa

As técnicas ensinadas para angariar potenciais clientes ("marcações inteligentes") e a definição da marca do spa são realmente úteis.

KIM
Recepcionista 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