



PROGRAMME DE FORMATION

Devenir un spa manager bienveillant et efficace

Objectif : acquérir les notions opérationnelles pour la gestion d'un centre de profit en lien avec le bien-être et l'esthétique

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Profil du stagiaire

Esthéticien(ne)s diplômé(e)s - Spa praticiens
Toute personne en reconversion ou en activité dans le domaine du bien-être

Prérequis

- Aucun

LIEU DE LA FORMATION

90 rue Paul Bert 69400 VILLEFRANCHE SUR SAONE (formation entièrement à distance)

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Acquérir les clés pour manager efficacement une équipe
Mettre en place une gestion financière percutante
Élaborer une gestion logistique efficace
Maîtriser les codes de la luxury attitude
Mettre en place une stratégie pour accéder à un poste de spa manager

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

SECTION 1 - LE SPA MANAGER ET LA GESTION D'ÉQUIPE

- Comprendre ce qu'est un spa manager
- Intervention Sheryl Sandberg chez TED
- Études de cas concrets : témoignages de Spa Manager en poste
- Quelle image les gens que vous respectez vous renvoient-ils ?
- JEU - Préparation pour déjouer les critiques de l'équipe + préparation réunion

LE MANAGEMENT AU QUOTIDIEN

- Qu'est-ce qu'un bon chef d'équipe
- Prendre la parole en public
- Définir votre style de management
- 10 Caractéristiques d'une équipe exceptionnelle
- La logique comportementale
- Comment organiser des Team building
- L'importance des réunions
- Les visites, rencontres et échanges à organiser avec votre équipe
- Comment organiser des coaching individuels
- Fiche de suivi d'entretien employés spa

LE LEADERSHIP

NATURELIA | 90 rue Paul Bert VILLEFRANCHE SUR SAONE 69400 | Numéro SIRET: 80762873000036

Numéro de déclaration d'activité: 84 69 14651 69 (auprès du préfet de région de: 69)



- Le leadership 10 leçons infaillibles 132 pages
- Les 6 points communs des leaders
- Bonus Le Leadership - Stéphane Jacquet - 25 pages
- Comment augmenter son leadership féminin
- Bonus Les styles de Leadership - David Morrisson - 41 pages
- La différence entre un manager et un leader
- Les vrais leader qui font la différence
- Comment faire partager sa vision aux membres de l'équipe du spa
- 3 conseils à destination des femmes au sujet du leadership
- Les 6 points communs des leaders
- Bonus - Communiquer pour susciter la collaboration 58 pages
- Jeux : 100 façons d'animer un groupe
- 5 exercices / jeux pour tester et renforcer la solidarité d'une équipe spa

DÉFINIR LES OBJECTIFS

- Pourquoi organiser des réunions avec vos employés
- La procédure pour mettre en place des tests de vente
- Exposez vos valeurs pour augmenter la cohésion autour de vous
- Comment fixer les objectifs communs et individuels de votre équipe spa
- Déléguer et externaliser en toute sérénité à vos employés ou votre assistante
- Ebook - Comment pratiquer l'écoute active
- Ebook - Le management pas Mylène Bèze - 70 pages
- Comment faire passer un entretien annuel d'évaluation
- Suscitez le respect par la maîtrise de ses émotions 6 pages
- Améliorer la qualité des soins grâce au feed back des esthéticiennes
- Exemple de tableau pour atteindre ses objectifs professionnels
- BONUS - Test diagnostic d'équipe spa
- Exercice de gestion du temps
- Exemple questionnaire point global vision et management

LES STAGIAIRES ET FREELANCE INDÉPENDANTS

- Le rapport d'étonnement d'un nouveau salarié
- Vos stagiaires valent de l'or
- Bonus - comment et pourquoi déléguer
- Gérer le plus efficacement possible les stagiaires et les freelance
- Exemple de fiche gestion de projets
- Livret de formation contrat free-lance
- Le tableau de mise en lumière
- Contrat free-lance modifiable pour vos partenaires

LE RECRUTEMENT

- Fiche d'évaluation de période d'essai
- Fiche entretien annuel évaluation d'un salarié
- Mémoire sur le rôle RH du spa manager
- Modèle de fiche de suivi d'entretien d'embauche praticienne spa
- Comment rédiger une promesse d'embauche



BONUS MANAGEMENT

- Ebook La MEGA boîte à outils du manager leader 320 pages (clone)
- Bonus magazine management hors-série n°20

SECTION 2 - LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION

- Webinaire Youtube " Organisation d'un événement pour l'ouverture d'un spa »
- Le communiqué de presse pour le spa
- Définir stratégie de communication pour un spa
- Fiche relation spa - accueil modifiable
- Définir la stratégie d'entreprise d'un spa
- Étude de cas Sephora VS Marionnaud
- Étude de cas Chanel
- Marketing Mix de Clarins
- Positionnement stratégique de L'Oréal
- Comment gérer le dépôt de ses flyers

SECTION 3 - COMMENT DÉCROCHER UN POSTE DE SPA MANAGER

- 8 conseils pour décrocher un poste de spa manager
- 3 actions pour augmenter la valeur ajoutée d'une candidature de Spa Manager
- Les questions d'entretien d'embauche spa manager
- Comment apporter les preuves financières de votre efficacité
- Devenir spa manager - Le saint graal de l'esthéticienne spa praticienne
- Exemple de Document complémentaire CPL
- 14 questions d'entretiens de chefs d'entreprises célèbres
- Évaluer le niveau de compétences d'un spa manager
- Audit 60 questions à se poser pour augmenter le panier moyen d'un spa
- Pourquoi vous devriez ajouter un book à vos candidatures
- Audit qualité à faire réaliser client Mystère 174 questions
- 6 questions à se poser avant de prendre un poste
- Exemples de réponse à des questions d'entretien d'embauche
- E-Book bonus - Le marketing de soi
- Exemple rapport formation équipe Emeline Saire membre ISTYA 2017

SECTION 4 - LA GESTION LOGISTIQUE DU SPA

- L'étude de marché d'un spa : comment s'y prendre
- Comment créer un point de vente
- Construire et rédiger son business plan
- Préparer votre arrivée en tant que future spa manager
- La liste de questions à poser à la direction en arrivant dans un spa
- Définir la charte graphique d'un spa
- Exemple de plan d'action marketing
- Clarifier le positionnement d'un spa sur un marché
- La gestion des stocks
- Comment élaborer efficacement sa carte de soins
- Fiche de suivi journalière du spa
- Fiche de suivi mensuelle du spa



- Exemple
- Les principes de base de la communication
- Les outils de prise de décision dans un spa
- Le choix d'une marque de cosmétique partenaire : quels critères ?
- Spa biologique et Écologique Ecocert
- La veille concurrentielle pour un spa
- Prendre contact avec la concurrence pour avancer sereinement
- Exemples de partenaires pour les spas
- Bonus - CNEP-Exemple-Etude-de-marche-N_1
- Bonus - CNEP- Exemple -Etude-de-marche-N_2
- Bonus - CNEP- Exemple -Etude-de-marche-N_3

L'HYGIÈNE ET LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

- La gestion du linge
- Pierre Barré - l'hygiène dans le spa
- Exemple règlement intérieur spa 1
- Exemple règlement intérieur spa 2
- Exemple règlement intérieur spa 3
- Exemple règlement intérieur spa 4
- Exemple règlement intérieur spa 5
- Exemple règlement intérieur spa 6

SECTION 5 - EXEMPLES D'ACTIONS POUR AUGMENTER LE CA D'UN SPA

- 125 Actions pour augmenter ses résultats
- 3 astuces pour booster son CA de Noël
- Augmenter son CA en institut spa
- Comment organiser une soirée privée qui génère du CA ?
- Rentabilisez des journées d'animations
- Gérer les mois où l'afflux client est faible
- 20 astuces à tester pour remplir votre planning
- La politique des bons cadeaux offerts

SECTION 6 - LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

- 3 astuces en or
- La problématique des bons cadeaux utilisés en retard par la clientèle
- BONUS E-book_strategie-de-fidelisation
- Comment et pourquoi recueillir l'avis de la clientèle
- L'amélioration des services du spa grâce aux témoignages
- Les outils de fidélisation pour le spa

LES MAILING

- Quel autorépondeur choisir
- Exemple mailing papier parrainage
- Les bases d'un marketing efficace par mailing
- Comment utiliser un autorépondeur
- Exemple mailing bonne année inspiration



- Doublez le CA du spa grâce aux mailing

SECTION 7 - COMPRENDRE ET MAÎTRISER LES CODES DES SPAS DE LUXE

- Best Seller de Dale Carnegie " Comment se faire des amis "
- L'art d'accueillir la clientèle étrangère
- Formation Luxury Attitude
- Faire passer un message à des collaborateurs internationaux
- 64 clés de savoir être
- Enquête sur le domaine du luxe
- Une cabine de rêve
- Bonus - La génération Y et le luxe
- Vendre le luxe - René Moulinier
- L'art d'enchanter le client à chaque visite
- Les attentes des spas de luxe
- La politesse - un des piliers d'une fonction à responsabilités
- Recevoir une personnalité importante au sein du spa
- Ebook Bonus- Pratiquer l'écoute active
- L'estime-de-soi c'est-malin
- Formation outil reconnaissance hiérarchie
- Développer et préserver sa motivation professionnelle
- Savoir transmettre un message
- Préparer sa participation à un salon pro en tant que visiteur
- Comment devenir experte dans un domaine précis - méthode du 4 fois 3
- L'art de percevoir les détails
- Pourquoi faire du phoning pour augmenter le CA
- Simplification : la voie royale du service client

SECTION 8 - LA GESTION FINANCIÈRE DU SPA

- L'excédent brut d'exploitation (EBE)
- Les français et le massage en chiffres
- Les chiffres du massage en 2017
- Tableau de bord pour le SPA _version 1
- Gestion financière de spa
- Audio explicatif indicateurs
- Choisir un logiciel de gestion de structure spa-institut
- Tableau de calcul de coûts
- Exemple de tableau pour produire un prévisionnel simplifié
- Négocier avec un fournisseur Spa
- Définition et enjeux de la négociation
- Se préparer à la négociation
- Se conditionner à négocier
- Le déroulement de la négociation
- Construire un tableau de bord
- Ex : tableau suivi journalier indicateurs clefs praticienne
- Exemple de trame pour rédiger un contrat d'échange entre entreprises
- Soyez maligne et économisez des milliers d'euros par an
- Tout savoir sur les échanges inter-entreprises
- Comment présenter vos résultats à votre direction



ORGANISATION

Formateur

Elodie VIALLE - Formatrice pour Naturelia et ancienne spa manager

Moyens pédagogiques et techniques

Étude de cas concrets
Fichiers audios
Livrets de formation

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

- Connexion via une plate-forme de LMS
- Attribution d'un login et d'un mot de passe personnalisé
- Durée d'accès : 2 mois (8 semaines)

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Attestation de connexion FOAD
Attestation d'assiduité FOAD
Attestation de formation
Contrôle de connaissance par le biais d'un QCM à la fin de chaque module
Rédaction de 3 devoirs écrits
Rédaction d'un mémoire final

Durée de la formation et modalités d'organisation

Durée: 48.00 heures entièrement en elearning
Formateur disponible par mail ou par téléphone du lundi au vendredi de 10h à 12h

Nombre d'inscrits minimum : indéfini **Nombre d'inscrits maximum** : indéfini

Accessibilité aux personnes handicapées

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Contacts :

- **Responsable pédagogique** : Elodie Vialle - 06 84 84 00 82 - evialle@naturelia.fr
- **Responsable administrative** : Stéphanie Dulac - 06 63 80 16 48 - sdulac@naturelia.fr