

PROGRAMME DE FORMATION PAR EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE

# LEADER DE MES VENTES

DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE©



Dernière date de Mise à Jour : 25/11/22

*Passez Maître de votre Stratégie de Ventes et développez un Parcours Client à succès*

## OBJECTIFS

Créer la Stratégie Commerciale de son Centre  
Optimiser la Rentabilité de son Parcours Client  
Maîtriser les Techniques pour Vendre Plus et mieux en Cabine et sur le Pôle Accueil Réception  
Développer ses compétences en management des ventes, appliquées aux équipes Spa, Beauté Communiquer et Mettre en valeur ses produits et prestations de services



**6 mois** : 71,5 heures



Destinée aux Chefs d'Entreprise, Gérant(e)s seul ou avec Équipe en Spa, Institut, Centre Beauté Bien-Être.

Toutes nos formations et coaching sont accessibles aux personnes en situation de handicap.\*

## RESSOURCES & SUPPORTS UTILISÉS

**Méthode Active E.S.B.E® avec Outils & Approches variées :**

- Un Format E-Learning avec Vidéos de Cours
- Une Plateforme de formation en ligne avec mise à disposition des Contenus
- Un accès à un espace commentaires pour poser toutes vos questions
- Cahier d'Accompagnement© avec exercices de mise en application sur le terrain
- Des Séances de Coaching Individuel avec nos Coach-Formatrices
- Un Quizz de validation des acquis
- L'accès à notre Pack d'Outils d'aide à la Vente - [Consultez le ICI](#)



Cahier d'Accompagnement©

\*Si vous êtes en situation de mobilité réduite ou de handicap, merci de nous le préciser lors de notre échange téléphonique ou bien par email sur [info@expertisespabienetre.fr](mailto:info@expertisespabienetre.fr) lors de votre demande d'information. Nous nous assurons ensuite de l'accessibilité adéquate au programme de formation et/ou à la salle. [Consulter notre Registre d'Accessibilité au Public](#)

# PROGRAMME DE LA FORMATION

LEADER DE MES VENTES DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE©

## INTRODUCTION LA STRATÉGIE DE VENTES À 360°

DURÉE 4H15

### **Objectifs : Analyser les potentiels de Développement des Ventes dans son Centre**

Votre Vision de la Vente en Spas & Centres Beauté Bien-Être  
Où perdez-vous la Vente dans votre Centre  
Construire sa stratégie de ventes autour des 6 axe  
Le témoignage de Claudia VIERA, créatrice de l'Institut Des Pierres Dorées

## MODULE 1 LA QUALITÉ D'EXPÉRIENCE CLIENT

DURÉE 5H35

### **Objectifs : Optimiser la Rentabilité de son Parcours Client à chaque étape**

Définir son Parcours Client - Cohérence entre Vision et USP  
Instaurer et vérifier les Standards Qualité d'expérience client

## MODULE 2 MARKETING ET SAVOIR COMMUNIQUER

DURÉE 10H00

### **Objectifs : Mettre en valeur ses Produits et Prestations pour attirer et fidéliser les clients**

Choisir ses Marques Partenaires - Cohérence entre Vision et USP  
Créer sa Carte des Soins "qui vend" - Upsell & Cross-Sell  
Promouvoir les Produits et Prestations dans la Communication Digitale  
Le Suivi C.R.M Post-Visite

## MODULE 3 LE MERCHANDISING MISE EN SCÈNE DES PRODUITS

DURÉE 4H00

### **Objectifs : Mettre en scène les Produits et Prestations sur les différents espaces**

Les Règles d'Or du Merchandising appliquées aux Spas & Centres Beauté Bien-Être  
Créer son Plan Merchandising

## MODULE 4 LE MANAGEMENT DES VENTES

DURÉE 6H10

### **Objectifs : Gérer et développer les ventes**

Fixer et Atteindre les Objectifs de ventes  
Coacher son équipe à la Vente

# PROGRAMME DE LA FORMATION

LEADER DE MES VENTES DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE©

## MODULE 5 SE PRÉPARER À UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE *DURÉE 3H30*

**Objectifs : Développer son Savoir-Être de Praticien(ne), Esthéticien(ne), Réceptionniste en Spas & Centres Beauté Bien-Être**

Etat D'esprit & Ecoute Active  
Time Management  
Motivation et Suivi des Progressions

## MODULE 6 L'APPROCHE DU PARCOURS CLIENT *DURÉE 3H00*

**Objectifs : Comprendre et délimiter son Parcours Client dans le Spa ou Centre Beauté Bien-Être**

Portraits des Clients dans le Spa ou Centre Beauté Bien-Être  
Le Rêve VS la Réalité de Terrain dans l'Expérience Client  
Le Parcours Client du Centre  
L'U.S.P et les rôles dans le Centre  
Les histoires d'Expériences Clients

## MODULE 7 LA PRISE EN CHARGE AVANT LA VISITE *DURÉE 9H00*

**Objectifs : Développer ses compétences sur le pôle Accueil, Réception et Prise en Charge Téléphonique**

Orienter le client vers les bons produits et services et développer ses compétences en techniques commerciales  
Les Procédures de Réservations  
Les Recommandations lors des Réservations : Techniques d'Upselling et Cross-selling  
Traiter et optimiser les Réservation en ligne  
Préparer la Visite du Client 24h avant le RDV

## MODULE 8 LA PRISE EN CHARGE PENDANT LA VISITE *DURÉE 17H00*

**Objectifs : Développer son sens de l'accueil et du service client pendant la visite**

Orienter le client vers les bons produits et services, et développer ses compétences en techniques commerciales,  
La Prise en Charge des Clients à la Réception - Avant le Soins  
La Prise en Charge des Clients en Cabine - Avant le Soins  
La Prise en Charge des Clients en Cabine - Pendant le Soins  
La Prise en Charge des Clients en Sortie de Cabine  
La Prise en Charge des Clients après le Soins

## APPROFONDISSEMENTS *DURÉE : 09H00*



**Objectifs : posez vos questions, soyez accompagné**

6 heures de Conférences "Culture Métier" (1 x par mois)  
3 heure de Coaching individuel (6 RDV de 30 minutes)

# LEADER DE MES VENTES

## DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE©



### MODALITÉS & RYTHME

- 16,5 heures de vidéos de Formation réparties en 8 modules
- 46 heures de travail individuel de mise en application sur le terrain
- 6h de Conférences "Culture métier"
- 3h de Coaching individuel (6 RDV de 30 min)

**2275€ HT**

### TARIF & MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Règlement en 1 ou 6X (avec frais supplémentaires de 12,00€ HT)  
via la plateforme de règlement en ligne sécurisée GoCardLess

*Prise en charge : possible sous certaines conditions par FAFCEA, OPCO et Pôle Emploi  
Subrogation : possible sous certaines conditions pour Pôle Emploi et OPCO*



### MODALITÉS D'INSCRIPTION

Sur validation du bon de commande en ligne  
Et envoi du Dossier d'Inscription complet avec règlement selon les modalités  
prévues

<https://esbe.learnbox.com/inscription-programme-leader-de-mes-ventes-dans-le-spa-centre-beaute-bien-etre-c/>

*Avec E.S.B.E, devenez le Gérant Beauté que vous rêvez d'être*

*Nos Programmes d'Accompagnement, de Formation et nos Outils de terrain  
s'adressent UNIQUEMENT aux professionnels du secteur Spa & Esthétique.*

#### EXPERTISE SPA BIEN ETRE

100 H Cours Lafayette - 69003 LYON

[www.expertise-spa-bien-etre.fr](http://www.expertise-spa-bien-etre.fr)

info@expertisespabienetre.fr - 06 61 80 56 22



**E.S.B.E**  
EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE