

PROGRAMME DE FORMATION PAR EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE

ACCOMPAGNEMENT ÉQUIPE ET MANAGEMENT DES VENTES

DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE



Dernière date de Mise à Jour : 05/12/22

Devenez le Leader dont votre équipe a besoin pour Vendre

OBJECTIFS

Développer ses compétences en management des ventes, appliquées aux équipes Spa, Beauté
Optimiser la Rentabilité de son Parcours Client
Maitriser les Techniques pour Vendre Plus et mieux en Cabine et sur le Pôle Accueil Réception



Pour la Manager : 6 mois : 50 heures
Pour l'Equipe : 4 mois : 16 heures



Destinée aux Chefs d'Entreprise, Gérant(e)s 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 :

- Une Plateforme de formation en ligne avec mise à disposition des Contenus pour la phase préparatoire
- Un accès à un espace commentaires pour poser toutes vos questions
- Une visite mystère avec compte rendu détaillé
- Cahier d'Accompagnement© avec exercices de mise en application sur le terrain, pour la Manager et pour chaque personne de l'Equipe
- Des Séances de Coaching Individuel avec nos Coach-Formatrices, spécifiques Manager et Equipe
- Un suivi individuel pour la Manager, et pour chaque membre de l'équipe, post formation

**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 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 L'ACCOMPAGNEMENT

ACCOMPAGNEMENT ÉQUIPE ET MANAGEMENT DES VENTES

PARTIE 1 **PHASE** **PRÉPARATOIRE** **AVEC LA** **MANAGER** *DURÉE 15h*

Objectifs :

Faire le bilan de ses Indicateurs clés de Performance généraux, et par membre de l'équipe.

Organiser son temps pour les 6 prochains mois.

Définir son rôle en tant que Leader dans le Management des Ventes.

COURS EN VIDÉO + TRAVAIL DE MISE EN PLACE INDIVIDUELLE

- Comment mobiliser son équipe grâce aux Briefs ?
- Comment créer le Plan de Développement des Compétences pour votre équipe ?
- Comment créer et Animer vos Réunions ? Outils de motivation et d'engagement pour votre équipe
- Comment coacher son équipe sur la vente ? Les bonnes pratiques des Managers
- Comment mener ses Entretiens Individuels ?

TRAVAIL INDIVIDUEL :

Tableau des indicateurs à remplir

Exercice sur la Vision de Leader

Time Management pour les 6 prochains mois

1 SÉANCE INDIVIDUELLE DE COACHING AVEC LA FORMATRICE :

Préparer la Trame de 1ère Réunion d'équipe avec la Formatrice

Présentation du Cahier de la manager avec plan des réunions et des entretiens individuels

PROGRAMME DE L'ACCOMPAGNEMENT

ACCOMPAGNEMENT ÉQUIPE ET MANAGEMENT DES VENTES

PARTIE 2 FORMATION SUR SITE AVEC L'ÉQUIPE

2 jours
DURÉE 17H30

Objectifs :

Développer les compétences de l'équipe
Engager l'équipe dans la vision et les objectifs du Centre

Programme :

JOUR 1 – DURÉE : 7H

ACCOMPAGNEMENT AVANT ET PENDANT LE SOIN

INTRODUCTION

Objectifs : faire connaissance, donner le cadre de la formation, expliquer les supports à disposition, relever les attentes de chaque participant, présenter le programme de la formation, engager la réflexion.

MODULE 1 - L'approche de la Prise en Charge des Clients

Objectifs : présenter la prise en charge globale, expliquer son importance dans l'expérience client et les bénéfices pour les professionnels qui la maîtrise. Notre Vision de la prise en charge globale L'évolution des Standards Qualité en Spas & Centres Beauté Bien-Être Les Bénéfices pour les professionnels Spa, Beauté, Bien-Être à maîtriser cette approche

MODULE 2 - Quelle histoire racontez-vous à vos clients ?

Objectifs : créer le discours de présentation du centre que l'équipe devra communiquer au client dans le cadre de leur prise en charge (= quelle histoire raconte-t-on ?) et définir les rôles de chaque axe de la stratégie de ventes (= qui / comment raconte-t-on cette histoire ?)

MODULE 3 - Qui sont les Clients Spa, Beauté, Bien-Être ?

Objectifs : identifier les motivations des clients à venir en Spa ou Centre Beauté Bien-Être, apporter de la valeur ajoutée dans l'expérience client grâce à l'écoute et aux conseils ; identifier les typologies de clients qui fréquentent le centre. Pourquoi les clients viennent-ils en Spa ou Centre Beauté Bien-Être ? Quelles sont vos typologies de clients ? Les comportements et motivations par typologie

MODULE 4 - Préparer sa journée de soins en Cabine

Objectifs : lister les tâches pour préparer ses journées de prise en charge des clients en cabine. Se mettre en conditions pour conseiller le client selon ses besoins.

MODULE 5 : Le Savoir-Être à l'accueil du client

Objectifs : Attitude et process pour accueillir les Clients avant chaque Prestation. Adapter les techniques de prise en charge en massage, en soins visage et prestations esthétiques

MODULE 6 - Les Techniques de diagnostics de chaque type de soins

Objectifs : intégrer le diagnostic dans chaque type de prestation afin de collecter les informations nécessaires à la personnalisation du soin et aux recommandations. Les conditions de réalisation des diagnostics. Les questions de diagnostic par catégorie de prestations.

MODULE 7 - Comment valider la prestation après le diagnostic et proposer le PREMIUM ?

Objectifs : Reformuler les attentes du client pour le mettre en confiance et lui proposer le programme le plus adapté à ses attentes. Valider les attentes pour chaque type de prestation : massages, soins visage et prestations esthétiques. Les Techniques pour présenter les Add-On à chaque type de prestation

PROGRAMME DE L'ACCOMPAGNEMENT

ACCOMPAGNEMENT ÉQUIPE ET MANAGEMENT DES VENTES

Programme :

JOUR 2 – DURÉE : 7H

L'ACCOMPAGNEMENT APRÈS LE SOIN

MODULE 1 - Les Techniques de prise en Charge après le Soir

Objectif : Faire la transition entre le soin et les recommandations sur chaque type de prestation. Les Objectifs du Bilan post soin : massage, soin visage et prestations esthétiques. Les 4 Phases de Bilan post-Soir. Exemples de discours pour chaque type de prestation

MODULE 2 - Comment présenter les Produits et Soins recommandés ?

Objectifs : Recommander les soins et produits complémentaires en fonction de l'évaluation des besoins faite pendant le diagnostic et le soin. Les Règles d'Or pour bien conseiller après chaque soin. Les techniques adaptées à votre Parcours Client. Les 4 phases de présentation de vos recommandations. Exemples de discours pour chaque type de prestation

MODULE 3 - Comment clôturer la prise en charge des clients à la fin des soins ?

Objectifs : Clôturer la visite après chaque soin Les Conditions de Réalisation adaptée à votre Parcours Client. Les techniques de la Prise de Congés en massage, en soin visage et sur les prestations esthétiques

MODULE 4 - CE QUI M'EMPÊCHE DE RÉUSSIR

Objectifs : identifier les difficultés

CONCLUSION

Quels sont les engagements post formation ? Définir les objectifs post formation.

Validation des acquis de Formation :

Exercices de mise en situation des Techniques de Prise en Charge des Clients en Massage, Soins Visage & Prestations Esthétiques

Programme :

JOUR 2 – DURÉE : 1H00

BILAN INDIVIDUEL MANAGER/FORMATRICE

Objectifs :

- Faire le bilan de la formation sur-site avec la Manager

Programme :

POST VISITE SUR SITE – DURÉE : 2H30

BILAN INDIVIDUEL MANAGER/FORMATRICE

Objectifs :

- Vérification du Time Management des prochaines semaines/mois
- Prise en main du tableau de suivi des Performances

PROGRAMME DE L'ACCOMPAGNEMENT

ACCOMPAGNEMENT ÉQUIPE ET MANAGEMENT DES VENTES

PARTIE 3 PHASE DE DÉVELOPPEMENT

DURÉE TOTALE : 17H30
POUR LA MANAGER, ET 2H
PAR MEMBRE DE L'EQUIPE

Objectifs : Formation individuelle de Suivi et Développement à distance

POUR LA MANAGER :

5 Sessions de Suivi individuel avec la formatrice d'une durée de 45 minutes chacune, au rythme d'une session par mois (la dernière, à M+3 après la fin de formation) + 15 minutes de Compte Rendu -

Objectifs : Suivre les Performances et valider les acquis au fil des sessions; Créer les plans d'actions pour les semaines suivantes

Travail individuel de mise en application sur 5 mois

- Animer les Réunions d'équipe : 2h par mois
- Créer et envoyer les comptes rendus de réunions d'équipe et le suivi des performances individuelles à la Formatrice : 30 minutes par mois

POUR L'EQUIPE :

4 Sessions de Suivi individuel avec la formatrice d'une durée de 30 minutes chacune, au rythme d'une session par mois (la 1ère, à prévoir dans les 2 semaines suivant le début de formation)

Objectifs : Suivre les Performances et valider les acquis au fil des sessions; Créer les plans d'actions pour les semaines suivantes

ACCOMPAGNEMENT ÉQUIPE ET MANAGEMENT DES VENTES

DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE



MODALITÉS & RYTHME

POUR LA MANAGER :

- 15 heures de Phase Préparatoire avec accès à la Plateforme de Formation pour suivre les Cours en Vidéo et télécharger les supports + Session Individuelle de coaching
- 17h30 de Formation en Présentiel Intra entreprise sur-site + Session Individuelle de coaching
- 6h de sessions de formation individuelle de coaching à distance

POUR L'EQUIPE :

- 14h de Formation en Présentiel Intra entreprise sur-site
- 2h de sessions de formation individuelle de coaching à distance

**4500€ HT +
300€ HT**

(par membre de l'équipe)

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 : [Consultez le ICI](#)

Et envoi du Dossier d'Inscription complet avec règlement selon les modalités prévues

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

info@expertisespabienetre.fr - 06 61 80 56 22



E.S.B.E
EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE