

PROGRAMME DE FORMATION PAR EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE

ACCOMPAGNEMENT STRATÉGIE DE VENTES

DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE



Dernière date de Mise à Jour : 17/10/22

*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 : 79 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
- Une journée de formation dans votre Centre - avec Visite mystère et mise en place de votre stratégie sur-mesure
- Cahier d'Accompagnement© avec exercices de mise en application sur le terrain
- Des Séances de Coaching Individuel de suivi avec nos Coach-Formatrices
- Un Quizz de validation des acquis
- L'accès à notre Pack d'Outils d'aide à la Vente



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 à 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

STRATEGIE DE VENTES DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE

FORMATION LEADER DE MES VENTES

DURÉE 63 HEURES

INTRODUCTION

LA STRATÉGIE DE VENTES À 360°

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

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 : SAVOIR COMMUNIQUER

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

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

Objectifs : Gérer et développer les ventes

Fixer et Atteindre les Objectifs de ventes

Coaché son équipe à la Vente

PROGRAMME DE L'ACCOMPAGNEMENT

STRATEGIE DE VENTES DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE

MODULE 5

SE PRÉPARER À LA PRISE EN CHARGE CLIENT

Objectifs : Développer son Savoir-Être et ses compétences douces "Soft skills" de Praticien(ne), Esthéticien(ne), Réceptionniste

Etat D'esprit & Ecoute Active

Time Management

Motivation et Suivi des Progressions

MODULE 6

L'APPROCHE DU PARCOURS CLIENT

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

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

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 Soin

La Prise en Charge des Clients en Cabine - Avant le Soin

La Prise en Charge des Clients en Cabine - Pendant le Soin

La Prise en Charge des Clients en Sortie de Cabine

La Prise en Charge des Clients après le Soin

PROGRAMME DE L'ACCOMPAGNEMENT

STRATEGIE DE VENTES DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE

BONUS : PACK OUTILS D'AIDES À LA VENTES

Les Outils INDISPENSABLES pour instaurer des **Standards Qualité** dans votre **Parcours Client**. + de **40 Fiches & Procédures** clés en main à télécharger et à suivre au quotidien.

Objectif :

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

JOURNÉE D'AUDIT ET VISITE MYSTERE DURÉE 7H00

Objectifs : Analyser son Parcours Client et mettre en Pratique ses Techniques de Prise en Charge des Clients pour chaque catégorie de prestation.

- Analyse par la Formatrice sous forme de Visite Mystère. Remise du Compte Rendu détaillé de la visite ainsi que le Plan d'actions à mettre en place
- Exercices de mise en pratique en fonction de l'analyse faite pendant la visite mystère. Les exercices sont personnalisés et porteront sur les techniques de prise en charge des clients à la réception, pendant les massages, soins visage et techniques esthétiques proposées par le centre.

APPROFONDISSEMENTS DURÉE : 9H



Objectifs : posez vos questions, soyez accompagné

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

ACCOMPAGNEMENT STRATEGIE DE VENTES

DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE



MODALITÉS & RYTHME

- 16,5 heures de vidéos de Formation réparties en 8 modules
- 46,5 heures de travail individuel de mise en application sur le terrain
- 7 heures de formation en présentiel, intra-entreprise
- 6h de Conférences “Culture métier”
- 3h de Coaching individuel

3525€ 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 : [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