

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 : 75 heures**  
**Pour l'Equipe : 4 mois : 53 heures 30**



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](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 L'ACCOMPAGNEMENT

ACCOMPAGNEMENT ÉQUIPE ET MANAGEMENT DES VENTES

## **PARTIE 1** **PHASE** **PRÉPARATOIRE** **AVEC LA** **MANAGER** *DURÉE : 20h30*

### **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 :**

- Remplir le tableau des indicateurs clés de performance
- Faire l'exercice sur la Vision du Leader
- Time Management pour les 6 prochains mois
- Préparer la réunion d'équipe de Préformation
- Animer la Réunion d'équipe de Préformation

### **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  
pour la Manager et  
14H pour l'équipe

### Objectifs :

**Développer les compétences de l'équipe**  
**Engager l'équipe dans la vision et les objectifs du Centre**  
**Accéder au niveau supérieur dans leur maîtrise professionnelle**

### Programme :

## JOUR 1 – DURÉE : 7H

**Optimiser sa qualité de prise en charge des clients AVANT 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 - Comprendre ce qu'est le Parcours Client et l'Expérience Client

**Objectifs :** Présenter les différentes étapes du Parcours Client et comprendre son importance dans l'expérience client et les bénéfices pour les professionnels qui la maîtrise.

- Notions et définition du Parcours Client
- Les différents scénarios d'Expériences clients

#### MODULE 2 - Analyser sa maîtrise actuelle : se situer

**Objectifs :** Analyser les forces et les faiblesses de la maîtrise actuelle et comprendre les résultats attendus du client lorsqu'il franchit la porte d'un Centre beauté & Bien-Être.

- L'évolution des Standards Qualité en Spas & Centres Beauté Bien-Être
- Les Bénéfices pour les professionnels Spa, Beauté, Bien-Être à maîtriser cette approche
- Ce que veulent vraiment les clients de Spas et Centres Beauté

#### MODULE 3 - Préparer ses journées de soins

**Objectifs :** Lister les tâches pour préparer ses journées de prise en charge des clients en cabine et se mettre en conditions pour conseiller le client selon ses besoins.

- L'analyse de son planning de rendez-vous
- La Fiche client idéale
- Préparer sa Cabine
- Vérifier l'achalandage Boutique

#### MODULE 4 - Appliquer les techniques de Diagnostic par catégorie de prestation et par typologie client - La Reformulation

**Objectifs :** Être capable d'identifier les attentes des clients dans chacune des situations rencontrées, d'y intégrer le diagnostic afin de collecter les informations nécessaires à la personnalisation du soin et aux recommandations et d'apporter de la valeur ajoutée dans l'expérience client grâce à l'écoute et aux conseils. Reformuler les attentes du client pour le mettre en confiance et lui proposer le programme le plus adapté à ses attentes.

- L'importance des questions
- Connaître et comprendre les motivations du client pour chaque prestation et valider ses attentes
- Les questions de diagnostic par catégorie de prestations
- Les différentes catégories de clients

# PROGRAMME DE L'ACCOMPAGNEMENT

ACCOMPAGNEMENT ÉQUIPE ET MANAGEMENT DES VENTES

## Programme :

### JOUR 2 – DURÉE : 7H

#### Optimiser sa qualité de prise en charge des clients APRÈS le soin

##### MODULE 1 - Construire le Bilan POST-SOIN

**Objectif :** Faire la transition entre le soin et les recommandations sur chaque type de prestation.

- Les Objectifs du Bilan post soin
- Les 4 Phases de construction du Bilan post-Soin
- Exemples de discours pour chaque type de prestation

##### MODULE 2 - Formuler les recommandations post-soin : produits et prestations

**Objectifs :** Savoir recommander les soins et produits complémentaires en fonction de l'évaluation des besoins faite pendant le diagnostic et le soin.

Maîtriser le discours des recommandations.

- Savoir parler des produits et des prestations du Centre
- Les Règles d'Or pour bien conseiller après chaque soin
- Les 4 phases de présentation de vos recommandations
- Exemples de discours pour chaque type de prestation

## Programme :

### JOUR 2 – DURÉE : 1H00

#### Bilan Individuel Manager/Formatrice

- Faire le bilan à chaud de la formation sur-site

##### MODULE 3 - Clôturer les ventes

**Objectifs :** Clôturer la visite après chaque soin.

- Les Conditions de Réalisation adaptée à votre Parcours Client
- Les différentes étapes de Prise de Congés dans un Centre Beauté Bien Être

La qualification de la fiche client

##### MODULE 4 - S'exercer sur ses nouvelles prises en charge client et analyser ses journées de soins

**Objectifs :** Être capable de réaliser une prise en charge complète et identifier les difficultés et axes d'amélioration.

- S'entraîner pour une prise en charge globale
- Analyser la prise en charge
- Se mettre à la place du client
- Les bonnes habitudes à prendre à la fin de chacune des journées de soins

##### 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 3 – DURÉE : 2H30

#### Débriefing Post-Formation avec la formatrice et élaboration de la TO DO Liste

- 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 : 37h  
pour la Manager et  
39H30 pour chaque membre  
de l'équipe*

### **Objectifs :**

**Formation individuelle de Suivi et Développement à distance**

#### **POUR LA MANAGER :**

**3 Séances de Suivi individuel avec la formatrice d'une durée de 45 minutes chacune, au rythme d'une session par mois + 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 4 mois**

- Préparer les réunions d'équipe
- Animer les Réunions d'équipe
- Préparer les entretiens individuels
- Réaliser les entretiens individuels
- Suivre les performances hebdomadaires en fin de semaine
- Préparer et réaliser les Briefs Quotidiens

#### **POUR L'EQUIPE :**

**3 Séances de Suivi individuel avec la formatrice d'une durée de 30 minutes chacune, au rythme d'une session par mois**

**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 4 mois**

- Participer aux Réunions d'équipe
- Assister aux entretiens individuels
- Suivre ses performances hebdomadaires en fin de semaine
- Participer aux Briefs Quotidiens et préparer ses journées de Ventes

# ACCOMPAGNEMENT ÉQUIPE ET MANAGEMENT DES VENTES

DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE

## MODALITÉS & RYTHME

### POUR LA MANAGER :

- 20h30 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 avec la Formatrice
- 17h30 de Formation en Présentiel Intra entreprise sur-site + Sessions Individuelles avec la Formatrice (bilan à chaud et débriefing post formation sur site)
- 3h de Sessions de formation individuelle de coaching à distance, par appel-visio avec la Formatrice
- 34h de travail individuel de mise en application sur 4 mois

### POUR L'EQUIPE :

- 14h de Formation en Présentiel Intra entreprise sur-site
- 1h30 de Sessions de formation individuelle de coaching à distance, par appel-visio avec la Formatrice
- 38h de travail individuel de mise en application sur 4 mois



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

[info@expertisespabienetre.fr](mailto:info@expertisespabienetre.fr) - 06 61 80 56 22



**E.S.B.E**  
EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE