

PROGRAMME DE FORMATION PAR EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE

VENDRE & FIDÉLISER À LA RÉCEPTION

DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE©



Dernière date de Mise à Jour : 05/11/24

Développez et renforcez vos compétences techniques, commerciales et relationnelles sur le pôle Accueil-Réception

OBJECTIFS

- Maîtriser les 4 étapes de la réservation
- Organiser son temps au pôle Accueil-Réception
- Développer et renforcer son discours et son éloquence
- Utiliser les techniques de ventes appliquées au pôle Accueil-Réception
- Créer les bonnes pratiques de gestion des plannings
- Mettre en place une qualité de prise en charge adaptée à chaque typologie de clients
- Augmenter la fidélisation clients



12 semaines : 30 heures



Destinée aux diplômées d'Esthétique, exerçant à la réception, Esthéticien(ne)s et Praticien(ne)s polyvalent(e)s en Spa, Institut, Centre Beauté Bien-Être en poste.

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



Cahier d'Accompagnement©

RESSOURCES & SUPPORTS UTILISÉS

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

- Des cours vidéos en classes virtuelles, animés en direct avec la formatrice
- 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
- Un Quizz de validation des acquis

*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 LA FORMATION

VENDRE & FIDÉLISER À LA RÉCEPTION EN SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE©

PARTIE 1 : MAÎTRISER LES 4 ÉTAPES DE LA RÉSERVATION

SESSION 1 LE RÔLE DE LA RÉCEPTION DANS L'EXPÉRIENCE CLIENT

DURÉE 1H30

Objectifs : Expliquer les missions du poste de Réceptionniste

- Présentation
- Notions importantes : U.S.P, Fichier Client, Up-sell et Cross-sell

SESSION 2 LES ÉTAPES DE LA RÉSERVATION

DURÉE 1H30

Objectifs : Analyser l'expérience client lors de la réservation (AVANT)

- Définir l'expérience client
- Mettre en évidence les 4 étapes de la procédure de réservation

SESSION 3 FOCUS MINI- DIAGNOSTIC

DURÉE 1H30

Objectifs : Réaliser le diagnostic à la réservation

- L'importance du diagnostic
- La reformulation
- Classer les bienfaits des différentes prestations en fonction des besoins clients

SESSION 4 FOCUS UP-SELL & CROSS-SELL

DURÉE 1H30

Objectifs : Proposer des Up-Sell et Cross-Sell pertinents

- L'importance des Up-sell / Cross-Sell
- Adapter et personnaliser la prise en charge à la réservation
- Communiquer et mettre en avant les soins

SESSION 5 LES PROCÉDURES DE RÉSERVATION

DURÉE 1H30

Objectifs : Maîtriser toutes les techniques de réservation

- Prises de RDV sur place
- Bons cadeaux : ventes & achats
- Les demandes de RDV en ligne

DURANT 3 SEMAINES : ASSIMILATION ET MISE EN APPLICATION DES 4 ÉTAPES DE LA RÉSERVATION

PROGRAMME DE LA FORMATION

VENDRE & FIDÉLISER À LA RÉCEPTION SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE©

PARTIE 2 : ÉLOQUENCE - PROACTIVITÉ - RENTABILITÉ

SESSION 6 ORGANISER SON TEMPS À LA RÉCEPTION *DURÉE 1H30*

Objectifs : Développer sa proactivité

- Organiser son temps à la Réception (Time Management)
- L'état d'esprit du Réceptionniste
- Adopter une mentalité "Vente" à la Réception

SESSION 7 ÉLOQUENCE ET SAVOIR-ÊTRE *DURÉE 1H00*

Objectifs : Adapter sa Communication et son Savoir-être

- Le choix des mots : développer son vocabulaire
- Accueillir le client : le Savoir-être à la Réception / Développer une attitude avenante, professionnelle et rassurante
- Grooming à la Réception / Préparer son poste de travail

SESSION 8 LA RENTABILITÉ A LA RÉCEPTION *DURÉE 1H30*

Objectifs : Optimiser la rentabilité des plannings de RDV

- Maîtriser la procédure de Confirmation des RDV (Tel / SMS / Mail)
- Optimiser le remplissage du planning de RDV : vendre les créneaux que l'on veut remplir en priorité / Upsell et Cross-sell de dernière minute / utilisation de la liste d'attente
- Vérifier les bonnes pratiques

SESSION 9 LA PRISE EN CHARGE LE JOUR DU RENDEZ-VOUS *DURÉE 1H30*

Objectifs : Optimiser la prise en charge le jour du rendez-vous

- Vérifier la mise en place des conditions d'accueil : Check-in Fichier Client
- Se préparer aux recommandations post-soin
- Transmettre les informations de suivi client entre la cabine et la réception
- Savoir conseiller les différentes typologies de produits
- Recueillir les impressions clients
- Clôturer la vente et rebooker

BONUS AUDIOS À ANALYSER *DURÉE 2H00*

Objectifs : Comprendre l'importance du rôle de la réception dans l'expérience client, à toutes les étapes du Parcours Client

- Ecoute et analyse de podcasts et articles

PARTIE 3 : GESTION DES DIFFICULTÉS

COACHING DE GROUPE *DURÉE 1H00*

Questions-Réponses sur les difficultés à la réception

VENDRE & FIDÉLISER À LA RÉCEPTION

DANS LE SPA & CENTRE BEAUTÉ BIEN-ÊTRE©



MODALITÉS & RYTHME

- 13 heures de cours vidéos sous forme de classes virtuelles en direct, réparties en 9 modules
- 14 heures d'exercices de mise en application
- 2 heures de contenu audio à analyser
- 1 heure de coaching de groupe en direct

900€ HT

TARIF & MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Règlement en 1 ou 3X (avec frais supplémentaires)
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 :

<https://esbe.learnbox.com/inscription-formation-vendre-fideliser-a-la-reception/>

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 67 76 33 17



E.S.B.E

EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE