

KAMALA SPA

PROGRAMME DE FORMATION

OPTIMISER L'EXPERIENCE CLIENT EN INSTITUT HAUT-DE-GAMME

DESCRIPTION

S'approprier les codes et critères d'excellence ultime appliqués dans les instituts de beauté et centres bien-être haut-de-gamme, en français. De l'art du bien-être à l'art de l'excellence !

Faire vivre une expérience ultime aux receveurs nécessite savoir-faire et savoir-être. Dans cette formation dédiée à la finesse des codes du luxe, appropriez-vous la fluidité et la subtilité nécessaires à chaque étape de l'expérience client.

Expertise de l'accueil et du recevoir, perfectionnez votre posture professionnelle à la réception du spa, à la réservation de soin, à l'installation en cabine jusqu'au départ du client pour offrir le service le plus ultime et intuitif possible en créant l'émotion qui fera toute la différence. Infusez votre méthode d'accueil, d'une sublime qualité qui vous transformera en un.e professionnel.le hors pair !

OBJECTIFS

- Connaître les codes du luxe en institut haut-de-gamme pour offrir la meilleure expérience client possible ;
- Vibrer le savoir-être indispensable à la profession en milieu haut de gamme ;
- Maîtriser l'ensemble des critères et procédures de l'expérience client haut-de-gamme :
Réservation / Réception & Accueil client / Installation cabine & Soins / Encaissement & Fidélisation
- Réussir l'évaluation orale avec exercice pratique de mise en situation ;

PUBLIC CONCERNÉS & PRÉ-REQUIS

- Travailler dans l'univers du bien-être : institut de beauté, intervenant en massage freelance, spa urbain

PROGRAMME :

NIVEAU OPERATIONNEL – 1 JOUR : Maîtriser les critères LUXURY SPA

MATIN : THEORIE & CAS PRATIQUE

1. **Découverte de la Luxury Attitude**
 - Présentation des codes du luxe
 - Le savoir-être
 - Le vocabulaire et les formulations de politesse recommandés
2. **Les critères RECEPTION en français**
 - La réservation de soin
 - *Démonstration*
 - *Exercices pratiques en binômes/trinômes et/ou en groupe*

APRES-MIDI : CAS PRATIQUE

3. **Les critères CABINE en français**
 - L'accueil
 - L'installation
 - Les remerciements
 - *Démonstration*
 - *Exercices pratiques en binômes/trinômes et/ou en groupe*

EVALUATION

- Quiz QCM
- Bilan de la formation

NIVEAU MAITRISE – 2 JOURS : Maîtriser les critères LUXURY SPA

JOUR 1 : THEORIE & CAS PRATIQUE

1. **Découverte de la Luxury Attitude**
 - Présentation des codes du luxe
 - Le savoir-être
 - Le vocabulaire et les formulations de politesse recommandés
2. **Les critères RECEPTION en français**
 - La réservation de soin
 - *Démonstration*
 - *Exercices pratiques en binômes/trinômes et/ou en groupe*

EVALUATION

- Quiz QCM
- Evaluation pratique des critères sur binômes/trinômes

JOUR 2 : CAS PRATIQUE

3. **Les critères CABINE en français**
 - L'accueil
 - L'installation
 - Les remerciements
 - *Démonstration*
 - *Exercices pratiques en binômes/trinômes et/ou en groupe*

EVALUATION

- Quiz QCM
- Evaluation pratique des critères sur binômes/trinômes
- Bilan de la formation

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Formation en présentiel
- Connaissances théoriques : livret de formation remis à chaque participant
- Démonstrations pratiques effectuées par l'intervenante
- Exercices de mise en pratique individuels, en binômes/trinômes ou en groupe

ÉVALUATION & VALIDATION DE LA FORMATION

- Évaluation de progression par QCM
- Évaluation par le formateur lors des exercices pratiques et lors de l'évaluation finale pour la formation Niveau Maîtrise 2 jours
- Questionnaire de satisfaction
- Certificat de réalisation de formation remis au stagiaire
- Certificat « KAMALA SPA » après validation de l'évaluation remis au stagiaire (ne vaut pas agrément de l'Etat)
- Fiche de présence émarginée

MODALITÉS

- **Durée de la formation :**
Niveau Opérationnel : 1 jour
soit 7 heures au total à raison de 7h par jour
Niveau Maîtrise : 2 jours
soit 14 heures au total à raison de 7h par jour
- **Effectif :**
Inter-entreprise : 4 à 8 personnes
Intra-entreprise : 2 à 8 personnes
- **Langue d'enseignement :** Français
- **Dates :** voir calendrier formation ou à définir, délai d'accès sous 1 mois maximum
- **Horaires :** 9H – 17H (déjeuner 1H)
- **Lieu de formation :** en intra dans vos locaux, en inter dans les centres de formations
- **Accessibilité :** la formation peut être organisée dans une salle accessible aux personnes à mobilité réduite. Le contenu, la durée et le rythme de la formation peuvent être adaptés à certaines situation de handicap. Nous consulter.

TARIFS & CONDITIONS

- **Tarif :** **Inter-entreprise :**
Niveau Opérationnel – 1 jour : 320 € nets par stagiaire
Niveau Maîtrise – 2 jours : 590 € nets par stagiaire
Intra-entreprise : Merci de nous consulter pour élaboration du devis sur-mesure
- **Conditions :** pour les sessions inter-entreprises organisées par KAMALA SPA, un minimum de 4 participants est requis pour confirmer la formation. Le cas échéant, la session sera annulée, report éventuel.

LA FORMATRICE

Vanessa PAUMIER – Fondatrice & Formatrice **KAMALA SPA**

Diplômée d'un CAP Esthétique-Cosmétique depuis 2001 et d'un BTS Esthétique-Cosmétique depuis 2007, Vanessa est riche de plus de 20 ans passés dans l'univers du bien-être dont 10 ans en tant que Spa Manager & Praticienne en hôtellerie de luxe et Palaces en France et à l'international. Elle a également enseigné en qualité de Professeure esthétique du niveau Bac Pro au BTS et s'est formée à la pratique de la méditation de pleine conscience. Désormais, elle crée et délivre des formations innovantes, exclusives et de qualité aux professionnels du bien-être en y infusant toute sa passion, son expertise, sa rigueur, sa pédagogie et sa bienveillance.

INFORMATIONS & INSCRIPTIONS

Vanessa Paumier :

+33 (0)6 45 02 00 76 / contact@kamalaspaspa-formation.com / www.kamalaspaspa-formation.com



KALAMA SPA® - Marque déposée à l'INPI- SIRET : 905 290 037 00027 – Code NAF : 8559B

Déclaration enregistrée sous le numéro 84 73 02 49 873.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

V2-15/06/2023