

KAMALA

FORMATION MASSAGE & SPA



SUBLIMER L'EXPERIENCE CLIENT



KAMALA SPA

www.kamala-massage-formation.fr

Vanessa Paumier – Tel : 06 45 02 00 76

Mail : contact@kamalaspaspa-formation.com

Siège social : 93, Cours Berriat 38000 GRENOBLE

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

PROGRAMME DE FORMATION

DESCRIPTION

La formation **SUBLIMER L'EXPERIENCE CLIENT** est destinée à tout professionnel en massage bien-être souhaitant acquérir les codes de la « luxury attitude » pour offrir la meilleure qualité de service à la clientèle tout au long de son parcours au sein de l'établissement.

La formation est disponible en session collective en français ou en session privée en français/anglais pour les entreprises.

4 thèmes sont abordés pour acquérir l'expertise du recevoir et la maîtrise du service personnalisé :

- **Découverte de la Luxury Attitude :**
 - Présentation des codes du luxe ;
 - Savoir-être, Communication verbale et non verbale, Soigner sa présentation ;
 - Vocabulaire adapté au milieu professionnel & Formulations de politesse recommandées ;
 - Les rituels d'accueil en spa ;
- **Les critères RECEPTION :**
 - La réservation de soin ;
 - L'accueil client ;
 - La prise de congé ;
- **Les critères CABINE :**
 - La présentation de la cabine ;
 - L'installation du client ;
 - L'attention et les détails durant la prestation ;
 - La prise de congé ;
- **Le respect des critères :**
 - Mise en place du questionnaire de satisfaction client ;
 - Créer sa procédure de gestion des conflits et des offerts client ;
 - Etablir la fiche d'évaluation du personnel « Contrôle qualité RECEPTION & CABINES » ;
 - Organiser les visites « client mystère » ;
 - Construire un feedback positif et nourrissant pour motiver son équipe ;

✓ **Un certificat de réalisation de formation** est remis après validation des acquis.

DÉROULÉ DE FORMATION

Formation en FRANCAIS

JOUR 1	JOUR 2
<p style="text-align: center;">THEORIE</p> <p>1. Découverte de la Luxury Attitude</p> <ul style="list-style-type: none">• Présentation des codes du luxe• Savoir-être / Communication / Présentation• Vocabulaire et les formulations de politesse• Les rituels d'accueil en spa <p style="text-align: center;">CAS PRATIQUE</p> <p>2. Les critères RECEPTION</p> <ul style="list-style-type: none">• La réservation de soin• L'accueil client• La prise de congé<ul style="list-style-type: none">- Démonstrations par la formatrice- Exercices pratiques en groupe	<p style="text-align: center;">CAS PRATIQUE</p> <p>3. Les critères CABINE</p> <ul style="list-style-type: none">• La présentation de la cabine• L'installation du client• L'attention et les détails durant la prestation• La prise de congé<ul style="list-style-type: none">- Démonstrations par la formatrice- Exercices pratiques en groupe <p style="text-align: center;">THEORIE</p> <p>4. Le respect des critères :</p> <ul style="list-style-type: none">• Questionnaire de satisfaction client• Procédure de gestion des conflits et des offerts client• Fiche d'évaluation du personnel « Contrôle qualité RECEPTION & CABINES »• Organiser les visites « client mystère »• Le feedback positif

Evaluation & Bilan en fin de formation :

- Quiz QCM : Evaluation des acquis
- Retour oral de la formatrice et du stagiaire sur l'ensemble de la formation ;
- Remise des documents de fin de formation :
 - ✓ Fiche d'auto-évaluation
 - ✓ Questionnaire de satisfaction
 - ✓ **Certificat de réalisation de formation**
 - ✓ **Diplôme KAMALA** (*non reconnu par l'Etat*)

DÉROULÉ DE FORMATION

Formation en FRANÇAIS & ANGLAIS

JOUR 1	JOUR 2
<p style="text-align: center;">THEORIE</p> <p>1. Découverte de la Luxury Attitude</p> <ul style="list-style-type: none">• Présentation des codes du luxe• Savoir-être / Communication / Présentation• Vocabulaire et les formulations de politesse• Les rituels d'accueil en spa <p style="text-align: center;">CAS PRATIQUE</p> <p>2. Les critères RECEPTION</p> <ul style="list-style-type: none">• La réservation de soin• L'accueil client• La prise de congé- Démonstrations par la formatrice	<p style="text-align: center;">CAS PRATIQUE</p> <p>3. Les critères CABINE</p> <ul style="list-style-type: none">• La présentation de la cabine• L'installation du client• L'attention et les détails durant la prestation• La prise de congé- Démonstrations par la formatrice <p style="text-align: center;">THEORIE</p> <p>4. Le respect des critères :</p> <ul style="list-style-type: none">• Questionnaire de satisfaction client• Procédure de gestion des conflits et des offerts client• Fiche d'évaluation du personnel « Contrôle qualité RECEPTION & CABINES »• Organiser les visites « client mystère »• Le feedback positif

Evaluation & Bilan en fin de formation :

- Quiz QCM : Evaluation des acquis
- Retour oral de la formatrice et du stagiaire sur l'ensemble de la formation ;
- Remise des documents de fin de formation :
 - ✓ Fiche d'auto-évaluation
 - ✓ Questionnaire de satisfaction
 - ✓ Certificat de réalisation de formation
 - ✓ Diplôme KAMALA (non reconnu par l'Etat)

OBJECTIFS

- **Respecter** le savoir-être, la communication, la présentation, le vocabulaire et les rituels d'accueil client appliqués en milieu professionnel ;
- **Maîtriser** l'ensemble des critères RECEPTION & CABINE enseignés ;
- **Savoir** s'assurer de la satisfaction de sa clientèle & Créer un plan d'actions en cas de conflits ;
- **Evaluer** et engager les membres de l'équipe ;
- **Réussir la validation** des acquis lors de l'évaluation QCM en fin de formation ;

PUBLIC CONCERNÉS & PRÉREQUIS

- **Public :**
Spa praticien.ne – Esthéticien.ne – Praticien.ne en massage bien-être – Spa manager & Assistant.e – Thérapeute bien-être
- **Prérequis :**
 - Titulaire d'un diplôme esthétique et/ou d'une formation en soins corps ;
 - Pour la formation en Français/Anglais : Avoir un niveau d'anglais B1 minimum ;

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formation en présentiel**
- Connaissances théoriques & Critères de pratique orale : livret de formation remis à chaque participant
- Démonstrations pratiques effectuées par la formatrice
- Exercices de mise en pratique en groupe uniquement pour la formation en Français

ÉVALUATION & VALIDATION DE LA FORMATION

- Fiche de présence émarginée
- Évaluation par la formatrice lors des exercices pratiques en groupe
- Test de connaissances théoriques sous forme de quiz en fin de formation
- Auto-évaluation des compétences en fin de formation
- Evaluation de satisfaction de la formation par le stagiaire
- **Certificat de réalisation de formation remis au stagiaire**

MODALITÉS

- **Durée de la formation** : 2 jours soit 14 heures au total à raison de 7h par jour
- **Effectif** : 3 à 6 personnes
- **Dates** : voir le calendrier de formation sur le site internet pour la version en français ou à définir avec l'établissement pour la version en français/anglais.
- **Horaires** : 9H30 – 17H30 (déjeuner 1H)
- **Lieu de formation** : Centre Pierre de Lune / 216, allée de Champrond 38330 SAINT-ISMIER
- **Délai d'accès** : sous 1 mois maximum
- **Langue d'enseignement** : Français ou Français/Anglais
- **Accessibilité** : Le contenu, la durée et le rythme de la formation peuvent être adaptés à certaines situations de handicap. Nous consulter.
- **Matériel à fournir** : 1 plaid, 2 draps de massage, 1 paréo, 1 tenue professionnelle soignée, nécessaire pour la prise de note, ses supports écrits : carte de visite, carte des soins, carte rdv, questionnaire médical...

TARIFS & CONDITIONS

- **Tarif** : **Auto-financement** : 390 € nets (non assujetti à TVA)
Entreprise : 490 € nets par stagiaire (non assujetti à TVA)

LA FORMATRICE

Vanessa PAUMIER – Fondatrice / Gérante & Formatrice KAMALA

Diplômée d'un CAP, BP, BM et BTS Esthétique-Cosmétique depuis 2007, Vanessa est riche de plus de 20 années passées 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 aussi enseigné en qualité de Professeure Esthétique du niveau Bac Pro au BTS. En tant que passionnée du corps et de l'esprit, elle s'est également formée à diverses méthodes d'accompagnement : Praticienne de méditation M.B.S.R. & EFT Clinique. Depuis 2022, elle délivre avec KAMALA des formations 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