

KAMALA

PROGRAMME DE FORMATION

SUBLIMER L'EXPERIENCE CLIENT - Français

DESCRIPTION

S'approprier les codes et critères d'excellence ultime appliqués dans les instituts de beauté et centres bien-être haut-de-gamme, en FRANCAIS. 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 établissement 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 & Soin / Encaissement & Fidélisation
- Obtenir le certificat « KAMALA » (ne vaut pas agrément de l'Etat) ;

PUBLIC CONCERNÉS & PRÉ-REQUIS

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

PROGRAMME :

NIVEAU OPERATIONNEL – 1 JOUR

MATIN :

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*

APRES-MIDI :

3. Les critères CABINE en français
 - L'accueil
 - L'installation
 - Les remerciements
 - *Démonstration*

EVALUATION

- Quiz QCM
- Bilan de la formation

NIVEAU MAITRISE – 2 JOURS

JOUR 1 :

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

JOUR 2 :

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

DÉMARCHÉ PÉDAGOGIQUE

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

ÉVALUATION & VALIDATION DE LA FORMATION

- Évaluation de progression par QCM
- Évaluation par la formatrice 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 » remis au stagiaire (ne vaut pas agrément de l'Etat)
- Fiche de présence émargée

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 : non disponible
Intra-entreprise : 2 à 12 personnes
- **Langue d'enseignement :** Français
- **Dates :** à définir, délai d'accès sous 1 mois maximum
- **Horaires :** 9H – 17H ou 10H – 18H (déjeuner 1H)
- **Lieu de formation :** en intra dans vos locaux ou location de salle 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 Intra-entreprise :**
Niveau Opérationnel – 1 jour : à partir de 590 € nets pour 2 stagiaires
Niveau Maîtrise – 2 jours : à partir de 980 € nets pour 2 stagiaires
Merci de nous consulter pour élaboration du devis sur-mesure

- **Conditions** : pour les sessions intra-entreprises, un minimum de 2 participants et de 2 jours de formation sont requis.

LA FORMATRICE

Vanessa PAUMIER — Fondatrice & Formatrice KAMALA

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



KAMALA 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.

v3_07/10/2024

KAMALA

PROGRAMME DE FORMATION

SUBLIMER L'EXPERIENCE CLIENT

Français /Anglais

DESCRIPTION

S'approprier les codes et critères d'excellence ultime appliqués dans les établissements haut-de-gamme, en FRANCAIS et en ANGLAIS*. 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, en français et en anglais, d'une sublime qualité qui vous transformera en un.e professionnel.le hors pair !

*L'anglais peut être remplacé par l'espagnol.

OBJECTIFS

- Connaître les codes du luxe SPA & Hôtellerie 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 :
Réservation / Réception & Accueil client / Installation cabine & Soins / Encaissement & Fidélisation
- Obtenir le certificat « KAMALA » (ne vaut pas agrément de l'Etat) ;

PUBLIC CONCERNÉS & PRÉ-REQUIS

- Travailler dans l'univers du bien-être et/ou du SPA hôtelier
- Avoir un niveau d'anglais B1 minimum

PROGRAMME :

Niveau opérationnel – DUREE 1 JOUR

MATIN :

4. Découverte de la Luxury Attitude
 - Présentation des codes du luxe
 - Le savoir-être
 - Le vocabulaire et les formulations de politesse recommandés
5. Les critères RECEPTION SPA en français et en anglais
 - La réservation de soin & Prise de congés
 - *Démonstration*

APRES-MIDI :

6. Les critères CABINE SPA en français et en anglais
 - L'accueil
 - L'installation
 - Les remerciements
 - *Démonstration*

EVALUATION

- Quiz QCM
- Bilan de la formation

Niveau maîtrise – DUREE 2 JOURS

JOUR 1 :

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 SPA en français
 - La réservation de soin
 - *Démonstration*
 - *Exercices pratiques en binômes/trinômes et/ou en groupe*
7. Les critères RECEPTION SPA en anglais
 - La réservation de soin
 - *Démonstration*
 - *Exercices pratiques en binômes/trinômes et/ou en groupe*

JOUR 2 :

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

EVALUATION

- Quiz QCM
- Bilan de la formation

DÉMARCHÉ PÉDAGOGIQUE

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

ÉVALUATION & VALIDATION DE LA FORMATION

- Évaluation de progression par QCM
- Questionnaire de satisfaction
- Certificat de réalisation de formation remis au stagiaire
- Certificat « KAMALA » remis au stagiaire (ne vaut pas agrément de l'Etat)
- Fiche de présence émargée

MODALITÉS

- **Durée :** Niveau opérationnel : 1 jour soit 7 heures au total
Niveau maîtrise : 2 jours soit 14 heures au total à raison de 7h par jour
- **Effectif :** Inter-entreprise : non disponible
Intra-entreprise : 2 à 12 personnes
- **Langue d'enseignement :** Français ou Français & Anglais
- **Dates :** à définir, délai d'accès sous 1 mois maximum
- **Horaires :** 9H – 17H ou 10H – 18H (déjeuner 1H)
- **Lieu de formation :** en intra dans vos locaux ou location de salle 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 Intra-entreprise :** Niveau opérationnel 1 jour : à partir de 590 € nets pour 2 stagiaires
Niveau maîtrise 2 jours : à partir de 980 € nets pour 2 stagiaires
Merci de nous consulter pour élaboration du devis sur-mesure
- **Conditions :** pour les sessions intra-entreprises, un minimum de 2 participants et de 2 jours de formation sont requis.

LA FORMATRICE

Vanessa PAUMIER – Fondatrice & Formatrice KAMALA

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



KAMALA 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.

v10_07/10/2024