

GPS – Guide des Pratiques du Spa

SOMMAIRE

A/ INTRODUCTION

- La mission
- Les valeurs

B/ ORGANIGRAMME

C/ DESCRIPTIONS DES POSTES

- Directeur général
- Directeur du spa
- Spa Manager
- Réceptionniste
- Esthéticienne
- Prothésiste ongulaire
- Maquilleuse
- Styliste Visagiste/ Coiffeur
- Coach conseil en image
- Coach sportif
- Maître nageur
- Personnel d'entretien

D/ PROCEDURES GENERALES

- Tenues et apparences
- Uniformes et badges
- Attitude face au client
- Au téléphone
- Téléphones portables et Internet
- Règles de sécurité
- Règles sanitaires
- Gérer les plaintes
- Les pourboires
- Emplois du temps et pauses
- Absences et retards
- Congés
- Salle de repos
- Objets trouvés
- Avantages et bénéfices
- Attitude face à une célébrité et VIP
- Messagerie en interne
- Visite guidée du spa
- Evaluation des performances
- Mesures disciplinaires

E/ PROCEDURES SPECIFIQUES EQUIPES ACCUEIL

- Règles d'or
- Prise de poste
- Renseigner un client
- Prise de rendez-vous et confirmation
- Gérer le planning
- Gérer les erreurs de planning
- Gérer les problèmes de retard (du client ou de l'esthéticienne)
- Accueillir un client
- Questionnaire des préférences
- Accompagner aux vestiaires et à la salle de repos
- Accueillir des personnes handicapées
- Encaissement
- Ecart de caisse
- Questionnaire de satisfaction
- Bons cadeau, points de fidélité
- Fermeture de poste

F/ PROCEDURES SPECIFIQUES EQUIPE ESTHETIQUE

- Règles d'or
- Prise de poste
- Accueillir un client
- Installation dans la cabine de soin et explication du traitement
- Le déroulement du soin
- La politique de draping
- Préparer la cabine pour le client suivant
- Au cours de la journée
- Comment faire face à une attitude inconvenante ou à des avances sexuelles
- Entretien et présentation de la zone de vente
- Gérer les retours produits retail
- Politique d'échantillonnage et de vente
- Gérer le stock (produits cabine, serviettes, retail)
- Fermeture de poste

G/ ANNEXES

- Formulaire à faire remplir par le nouvel employé qui certifie qu'il a lu et compris le GPS
- Aide-mémoire des prestations, des prix et des produits
- Numéros utiles
- Questionnaire de préférences et satisfaction
- Règlement
- La philosophie du spa
- Check list des points à voir lors du premier jour d'embauche