

Optimisation d’un SPA hôtelier : améliorez l’expérience client et la rentabilité de votre espace bien-être

Lien : https://afrique-formation.com/formation/optimisation-dun-spa-hotelier-ameliorez-lexperience-client-et-la-rentabilite-de-votre-espace-bien-etre

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TOU18

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre les enjeux du SPA dans l’hôtellerie moderne
- ✔ Optimiser l’aménagement et l’organisation des espaces bien-être
- ✔ Améliorer l’expérience et le parcours client
- ✔ Développer une offre de soins attractive et rentable
- ✔ Garantir l’hygiène et la sécurité des installations SPA
- ✔ Manager efficacement les équipes bien-être
- ✔ Mettre en place une stratégie commerciale performante
- ✔ Accroître la rentabilité de l’espace SPA
- ✔ Développer la communication et la fidélisation client
- ✔ Mettre en œuvre une démarche d’amélioration continue

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables SPA
- ✔ Managers en hôtellerie et bien-être
- ✔ Directeurs d’hôtels
- ✔ Esthéticiennes et praticiens SPA
- ✔ Responsables d’établissements thermaux
- ✔ Entrepreneurs du secteur bien-être
- ✔ Chefs de projet tourisme et bien-être
- ✔ Toute personne impliquée dans la gestion d’un SPA en hôtellerie

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Introduction à l’univers du SPA en hôtellerie

- Rôle du SPA dans l’hôtellerie moderne
- Attentes des clients bien-être
- Enjeux économiques et marketing

2 / Conception et organisation de l’espace SPA

- Aménagement des zones (soins, détente, accueil)
- Circulation des clients et ergonomie
- Optimisation des espaces disponibles

3 / Expérience client et parcours bien-être

- Création d’un parcours sensoriel
- Personnalisation des services
- Gestion des émotions et satisfaction client

4 / Offre de soins et services SPA

- Massage, soins esthétiques et thalasso
- Construction d’une carte de soins
- Adaptation aux tendances bien-être

Afrique Formation

5 / Gestion des équipements et installations

- Maintenance des équipements SPA
- Normes techniques et sécurité
- Optimisation énergétique des installations

6 / Hygiène et sécurité en SPA

- Protocoles d’hygiène stricts
- Gestion des produits et désinfection
- Prévention des risques sanitaires

7 / Management des équipes SPA

- Organisation du personnel
- Formation des praticiens
- Qualité de service et posture professionnelle

8 / Stratégie commerciale et rentabilité

- Fixation des prix et offres
- Packages bien-être et upselling
- Augmentation du chiffre d’affaires SPA

9 / Communication et marketing du SPA

- Promotion des services bien-être
- Réseaux sociaux et e-réputation
- Fidélisation de la clientèle

10 / Suivi de performance et amélioration continue

- Indicateurs de performance (KPI SPA)
- Analyse des retours clients

Afrique Formation

- Optimisation des processus

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

12 au 18 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation

Afrique Formation — Tous droits réservés