

spa



Les Trésoms Lake and Spa Resort, Anney.

52

Parcours de spa manager GAËLLE MARQUET, spa manager à 22 ans !

par Doriane FRÈRE

S'il y a bien une chose que Gaëlle Marquet met en avant, c'est son équipe. Sa fibre naturelle managériale lui a permis d'accéder au poste de spa manager au Mont Spa à Anney à seulement 22 ans ! Voici son parcours.



Ma vocation pour le bien-être et la beauté m'est venue très tôt. J'ai donc entrepris des études d'esthétique en 2014, avec un CAP en un an, à l'École Fournier de Vichy. J'ai découvert les soins corps grâce à un stage au sein du spa urbain Spa & Sun in the City à Vichy, et cela a été un véritable coup de cœur. J'ai pratiqué et appris des protocoles de soins corps Cinq Mondes et Carita. Passionnée par ces soins, j'ai décidé de poursuivre mon cycle d'études avec un CQP Spa Praticien, toujours à l'École Fournier.

UNE CARRIÈRE ORIENTÉE VERS LE SPA

Le Domaine de Manville

Lors de mes études de CQP, j'ai prodigué les soins que j'apprenais à l'école grâce à un spa d'application sur place. En tant qu'élève, nous avions une vraie clientèle pour nous perfectionner le week-end. La formation s'est achevée par un stage de

deux mois, que j'ai effectué au Domaine de Manville, dans les Baux-de-Provence. Ce stage m'a confortée dans mon souhait de développer ma carrière dans le domaine du spa. Nous suivions les protocoles Ivo Pitanguy, qui sont des protocoles très intéressants. En effet, cette marque créée par le chirurgien esthétique Ivo Pitanguy a débuté au Brésil, pays où le culte de la beauté est sacralisé. Au Domaine de Manville, j'ai appris les codes du luxe, la prise en charge client personnalisée, la mise en application de mes techniques de vente et aussi acquérir un esprit d'équipe.

Le spa de l'Hôtel Kyriad

À la suite de ces études, en 2016, j'ai intégré le spa de l'Hôtel Kyriad à Vichy pour un remplacement en CDD, puis en CDI pendant un an et demi. J'étais esthéticienne/praticienne. Je faisais des soins corps et visage et un peu de vente. Cette première expérience a été très enrichissante, j'ai mis en application tout ce que j'avais appris à l'école et j'ai été formée à de nouveaux protocoles. Nous travaillions avec la marque Estime & Sens. Nous étions deux salariées et nous avions deux cabines. Nous gérons les réseaux sociaux du spa et





mettions en place nos propres offres en nous référant aux années antérieures et à ce qui se faisait dans les autres établissements.

Le Golden Tulip

Puis j'ai eu envie d'une nouvelle expérience professionnelle. J'ai donc décidé de partir dans le Sud. J'ai été embauchée au Golden Tulip à Sophia Antipolis au sein du spa exploité par LM Spa Management, en 2017, au poste de spa praticienne durant 6 mois. Nous travaillions avec Decléor et Altearah. Nous avions quatre cabines de soins, et nous étions cinq avec quelques freelances. J'ai appris une dynamique d'entreprise différente de la précédente et j'ai intégré une équipe plus importante avec des expériences variées. C'était enrichissant de découvrir l'approche client que pouvaient avoir mes nouvelles collaboratrices. Ce qui était différent, c'était la recherche du besoin client très poussée, une entraide dans l'équipe d'autant plus présente et essentielle que nous étions une équipe importante.

Deep Nature

Par la suite, j'ai intégré la société de spa Deep Nature à l'Hôtel Exedra Boscolo à Nice en 2018, en tant que praticienne en CDI durant presque deux ans. Nous disposions de quatre cabines de soins, avec un espace spa et nous étions huit praticiennes. J'ai eu l'occasion de m'occuper d'une clientèle internationale, ce qui m'a permis de renforcer et travailler mon anglais. Ma manager était bienveillante et m'a formée à la partie administrative du poste de responsable de spa. Nous travaillions avec les produits Biologique Recherche. C'est très stimulant en tant que spa praticienne de travailler avec des marques différentes.

SPA MANAGER À L'HÔTEL LES TRESOMS

Ce qui a fait la différence

J'avais cependant de plus en plus envie d'évoluer et de retourner dans ma région. J'ai donc découvert l'Hôtel Les Trésoms Lake and Spa Resort à Annecy et j'ai accédé au poste de spa manager directement, en 2020. J'ai envoyé une candidature spontanée, on m'a rappelée et j'ai eu trois entretiens, l'un téléphonique, le second en visio et pour finir en présentiel. Être manager, c'est parler chiffre mais c'est l'équipe qui fait le spa. Je suppose que d'avoir mis cela en avant a fait la différence lors de mon entretien mais aussi par ma connaissance du travail, mon envie de transmettre mon savoir, les différents managements reçus, les codes du luxe acquis, mon envie de créer une équipe soudée, mon besoin de challenges et d'atteinte d'objectifs. Pour moi, un bon management, c'est avoir une connaissance du terrain, de l'environnement du spa, c'est aussi s'intéresser à la fois aux chiffres et à la vie quotidienne du spa.

Impliquer son équipe pour réussir

À Mont Spa Les Trésoms, nous avons sept cabines de soins, dont une pour l'hydrojet. Nous avons également

sept spa praticiennes, dont deux apprenties. Je tiens à souligner l'importance d'avoir des apprenties. Ce sont des collaboratrices totalement intégrées à l'équipe, il n'y a aucune distinction. J'aime donner de mon savoir à ces futures praticiennes. Avoir des apprenties nécessite une prise en charge particulière car il faut d'autant plus d'écoute. Il faut impliquer toutes les personnes de l'équipe pour les valoriser et les faire évoluer dans l'entreprise. Ma plus grande satisfaction étant de voir obtenir leur diplôme et, pour certaines, de rester dans notre entreprise en CDI.

Les free-lances

Les free-lances ont très souvent une spécialisation dans le domaine du bien-être (shiatsu, deep massage). Le fait que ces travailleurs indépendants décident d'intégrer une structure au titre d'extra méritent un temps d'adaptation. Les free-lances font ensuite partie de nos contacts et nous les sollicitons si nécessaire. D'un point de vue professionnel, il n'y a aucune différence notable puisque le cursus de formation est identique à celui des praticiennes à l'année. Les free-lances nous apportent aussi un regard nouveau sur ce qu'elles peuvent se faire ailleurs du fait de leurs expériences.

Le choix des marques

Nous travaillons avec les marques Thalgo et Douceur du Lac. Pour fidéliser la clientèle, il n'y a pas de secret, il faut une équipe très professionnelle, qui rend chaque soin unique. La vente est souvent mise de côté et appréhendée par les équipes, mais elle doit faire partie intégrante du chiffre d'affaires du spa et de la mission d'une praticienne. Pour le client, c'est aussi une suite logique. Après un soin visage avec des résultats exceptionnels, le client va pouvoir les poursuivre en utilisant des produits adaptés. Des challenges sont mis en place : produits à remporter, primes mensuelles, →

Passer par la cabine est une étape importante pour une spa manager



Espace PureForm.



Les Trésoms Lake and Spa Resort, Annecy.

L'expérience et la curiosité sont plus importantes que les diplômes

afin que les ventes soient boostées. Ainsi, les plus timides trouvent une motivation supplémentaire en présentant les produits à leur client, et deux sur trois partiront avec un produit à utiliser à la maison.

L'espace PureForm

Aussi, nous avons un second espace situé à Saint-Jorioz, près d'Annecy, il s'agit d'une salle de sport qui se nomme PureForm. Nous avons racheté cet espace en janvier 2021. Au même endroit, se trouve un institut. Les résultats au spa des Trésoms étant très satisfaisants, ma direction m'a également confié la direction de cet institut. Mon challenge actuel est la création d'un lien entre ces deux espaces pour ainsi dupliquer la réussite des Trésoms à PureForm. C'est pourquoi, les deux spas ont fusionné et s'appellent dorénavant Mont Spa Les Trésoms et Mont Spa PureForm. L'hôtel accueille principalement une clientèle touristique, le spa répond donc à un besoin de bien-être, de détente et de relaxation. PureForm est un espace que nous cherchons à développer pour une clientèle locale. C'est un espace axé sur la minceur et la récupération musculaire. Le but est aussi de créer une complémentarité entre l'offre du spa et celle de l'espace PureForm.

Un management global

Du côté de Mont Spa PureForm, nous avons trois cabines et trois esthéticiennes. Nous travaillons avec les marques Douceur du Lac et LPG. Douceur du Lac est une marque locale et qui correspond à notre image. Pour la partie technologique, nous travaillons avec LPG, cela correspond complètement à notre concept autour de la minceur. Cet appareil aux résultats probants nous permet de fidéliser notre clientèle et complète notre carte de soins qui propose des soins esthétiques et relaxants. Mon approche auprès de l'équipe de Mont Spa PureForm est la même qu'à Mont Spa Les Trésoms, bienveillance, écoute, échange, mise en place de challenges, formations. Notre clientèle locale, quant à elle, nécessite la plus grande attention et un suivi irréprochable. Notre plus grande satisfaction est de la voir revenir tous les mois.

LA CLÉ DU SUCCÈS D'UN SPA

La clé du succès d'un spa est l'équipe, l'équipe est le spa. Elle permet de fidéliser les clients. Cet amour du métier que j'ai su transmettre aux équipes se ressent dans leur travail. L'échange et le bien-être au travail sont importants, et c'est ce que je prône auprès de mes collaborateurs. Parfois, l'expérience et la curiosité sont plus importantes que des diplômes. Pour qu'un spa fonctionne, il faut suivre ses chiffres. Outre le C.A. soins et le C.A. boutique, le taux de satisfactions client m'est le plus important. Ce chiffre et ces commentaires, que notre clientèle nous communique, nous permettent de nous conforter dans les process mis en place ou de les modifier si cela s'impose. Enfin, il faut être disponible, force de propositions et d'idées, curieux, sociable, challenger, fidéliser.

LES QUALITÉS D'UNE BONNE SPA MANAGER

En tant que spa manager, il faut être empathique, ouverte et ne pas hésiter à se remettre en question, la demande client étant en continuelle évolution. Peu importe mon âge, je manage facilement des personnes plus âgées que moi puisque nous avons choisi la même voie professionnelle et, de ce fait, nous parlons le même langage. Le fait d'être passée par la cabine avant de devenir spa manager est un vrai plus, cela me permet d'être au plus proche de mes collaboratrices, de comprendre leur journée type, et de leur partager mon expérience. De mon point de vue, c'est plus qu'une nécessité, c'est une étape importante dans la carrière d'une spa manager. ♦