



Le recrutement en Spa

Lorsqu'on se lance dans un projet de création de Spa, l'une des étapes les plus importantes avant même l'ouverture est la constitution de la future équipe. Le recrutement dans un Spa n'est pas chose facile et un grand nombre de porteurs de projet et d'établissements existants confient cette tâche à des cabinets conseil spécialisés dans le secteur du tourisme de bien-être.

Faisons le point sur les spécificités du personnel en Spa et sur son recrutement...



PAR NOLWENN TUAL DEQUERCADEC

La constitution de l'équipe Spa

L'équipe d'un Spa se compose en général d'un Spa Manager, éventuellement d'un assistant Spa Manager, de praticiens, d'agents d'accueil et/ou de réservation mais aussi du personnel d'entretien, de techniciens...

Intéressons-nous aux trois principales fonctions qui se retrouvent réunies dans le Spa.

Le Spa Manager

C'est avant tout le chef d'orchestre du Spa. C'est lui qui saura dynamiser l'équipe en place, garante de l'image de marque du Spa.

C'est aussi celui qui reflète l'esprit de l'établissement. Généralement issu d'une formation esthétique, touristique ou hôtelière, il a à son actif une expérience significative dans le secteur du bien-être, notamment en termes de management.

Appelé souvent dans le jargon du secteur « le mouton à 5 pattes », il doit savoir tout faire et est sur tous les fronts. C'est pourquoi, selon son parcours, le Spa Manager pourra compléter sa formation par une mise à niveau en gestion, langues vivantes, techniques de soin...

Il manage avant tout son équipe mais il doit aussi être capable d'établir un prévisionnel, de gérer un budget, de mettre en place le plan d'actions marketing et commercial ou encore de proposer le plan de communication annuel...

Le Spa Manager est un manager de terrain qui doit pouvoir aller au contact de la clientèle du Spa mais aussi de son équipe qu'il peut être amené à former sur le plan technique (protocoles de soin...) et commercial (aptitudes à vendre les soins & les produits du Spa).

Les critères de recrutement du Spa Manager dépendent bien évidemment de l'envergure du Spa et de son concept. Selon les types d'établissement, le poste de Spa Manager ne revêt pas le même niveau de responsabilité.

Dans un Spa hôtelier d'envergure, il sera souvent « chapeauté » par un Directeur d'hôtel et pourra se faire assister par son bras droit : l'assistant Spa Manager. Dans ce cas, il ne sera pas forcément amené à assister son équipe dans les soins.

Au contraire, un Manager de Spa urbain de taille modeste devra être au maximum polyvalent et sur le terrain auprès de ses équipes. On préférera dans ce cas sélectionner quelqu'un issu d'une formation plus pratique comme un BTS esthétique ou une formation en massage bien-être.

Le personnel en contact

Dans une entreprise de services comme le Spa, le personnel en contact est le pilier du Spa. Certains auteurs spécialistes du marketing des services appellent même à inverser la pyramide organisationnelle suggérant que toute l'organisation doit se mettre au service du personnel en contact. Ceux qui traditionnellement sont en bas de la hiérarchie du Spa (praticiens, personnel d'entretien, service technique) se retrouvent tout en haut de la pyramide et *vice versa*.

Le personnel en contact est important car c'est lui qui va à la rencontre du client, le met en confiance et véhicule l'image du Spa, d'où l'importance de bien le sélectionner.

Les praticiens Spas

Les praticiens Spa proviennent majoritairement de trois secteurs : l'esthétique, la kinésithérapie ou le massage bien-être.

Parfois, dans des spas très spécialisés comme le Médispa proposant des actes de médecine esthétique (peelings, toxine botulique...), le personnel peut être issu du secteur médical ou paramédical : dermatologues, chirurgiens plastiques, angiologues, nutritionnistes...

Tout comme pour le Spa Manager, les critères de recrutement découlent de l'envergure du Spa et de son concept. Un beauty spa faisant la part belle aux prestations esthétiques recrutera des praticiens ayant obtenu un diplôme esthétique.

Au contraire, un Spa à vocation purement bien-être sélectionnera des praticiens issus d'une formation de massage bien-être (reconnue par la FFMBE).

LE SPA MANAGER EST AVANT TOUT LE CHEF D'ORCHESTRE DU SPA

Focus sur les free lances

Faire appel à des praticiens en *free lance* est souvent un classique notamment à l'ouverture du Spa où le porteur de projet cherche à réduire les charges du personnel qui pèsent lourdement sur sa rentabilité.

Si ce calcul peut être payant à court terme, il peut être plus risqué sur la durée. Rappelez-vous que le personnel en contact est censé représenter le Spa... C'est avant tout pour lui que viennent les clients et c'est aussi lui qui les fidélise le mieux. Difficile de former chaque praticien *free lance* à votre culture d'entreprise puisque par nature, il est un intervenant extérieur au Spa. De plus, un praticien *free lance* qui travaille pour d'autres établissements que le vôtre peut donc facilement détourner la clientèle. Gardez donc cette option pour des praticiens très spécialisés que vous aurez du mal à occuper à plein temps dans le Spa (maître Reiki, diététicien...) ou pour des situations d'urgence (maladie d'un de vos collaborateurs permanents, pic d'activité dans le Spa, événement...).



Istock

DANS UNE ENTREPRISE DE SERVICES COMME LE SPA, LE PERSONNEL EN CONTACT EST LE PILIER DU SPA

Les agents d'accueil & de réservation

Dans un petit Spa, les agents d'accueil sont souvent également les praticiens. Dans un Spa de plus grande

envergure, les agents d'accueil sont des personnes sélectionnées pour leurs aptitudes commerciales. Issues la plupart du temps de formation vente ou commerciale, ces personnes

doivent cependant recevoir une formation approfondie sur les prestations proposées dans le Spa. Les agents d'accueil et de réservation doivent en effet savoir renseigner et conseiller le client sur les soins mais aussi contribuer à développer le chiffre d'affaires par le biais de la vente suggérée (et non forcée).

Enfin pour tous ces postes, au-delà des critères objectifs en termes de formation et d'expérience professionnelle, le personnel du Spa doit avant tout avoir des qualités humaines et relationnelles.

Comme pour tout métier de service, à compétences égales, préférez une personne que vous sentez tournée vers les autres tout en ayant le souci du travail bien fait qui donnera à votre clientèle l'envie de revenir et de parler du Spa autour d'elle. ●

Les éléments discriminatoires qui ne doivent en aucun cas rentre en compte dans la sélection des candidat(e)s :

Le sexe

L'âge

L'origine géographique :

pays, département...

La couleur de peau

L'orientation sexuelle,
politique ou religieuse

L'exercice ou non d'une activité syndicale

L'état de santé ou le handicap

La situation personnelle ou familiale (état de grossesse, célibataire, divorcé, enfants à charge...)