

# LE SOIN SIGNATURE, ÉTUDE ET TESTS

..... par Galya ORTEGA

**Le soin signature semble être la panacée au point de le mettre systématiquement sans discernement dans les cartes de soins des spas. Le mot semble se galvauder et perdre de son sens, de son objectif. De quoi est-il question exactement ?**

Dans de nombreux domaines, on utilise le mot signature pour désigner quelque chose d'exceptionnel et d'exclusif et parfois attribué à une personne : dans un restaurant, c'est une création du Chef ; chez un coiffeur, c'est sa technique de coupe ; pour les marques de cosmétiques, c'est un soin ; chez un nez, c'est bien souvent un parfum précis ; chez un couturier, c'est une couleur ou un style ; dans un hôtel, c'est une odeur ou une musique... Pour découvrir sur le terrain ce qu'il en est, j'ai interrogé des spa managers, des créatrices de soins, des praticiennes, des responsables de marque cosmétique, des créateurs de technologie, des hôteliers.

## QU'EST-CE QU'UNE SIGNATURE ?

Quand on est jeune, on vous dit de chercher votre signature, et quand vous pensez l'avoir trouvée, vous devez vous entraîner, car elle doit être unique et vous ressembler. Elle fait loi dans tout ce

qui est officiel tant on considère qu'elle est l'expression précise de qui vous êtes. Si vous tentez d'imiter la signature de quelqu'un d'autre, un spécialiste saura discerner la tricherie. Les graphologues peuvent décrire avec précision le tempérament, le caractère et même les pensées ponctuelles ou profondes du signataire. Il y a une analogie unique entre votre intimité et votre expression dans le monde. Elle est l'expression de votre code génétique, de votre ADN.

## LA SIGNATURE D'UN SOIN

Quelques exemples de ce que l'on constate couramment comme soin signature en spa :

- Dans un menu de soins, les protocoles sont identiques, quels que soient les objectifs. Le soin signature est pratiqué avec les meilleurs produits de la marque ou une gamme très spécifique. Est-ce une signature pour autant ?
- La signature de la marque est l'ajout d'un rituel d'ouverture et de fermeture au soin.
- Les praticiennes du spa se réunissent pour créer leur soin à elles.
- Une praticienne crée un massage pour le client et uniquement pour lui selon son inspiration du moment.

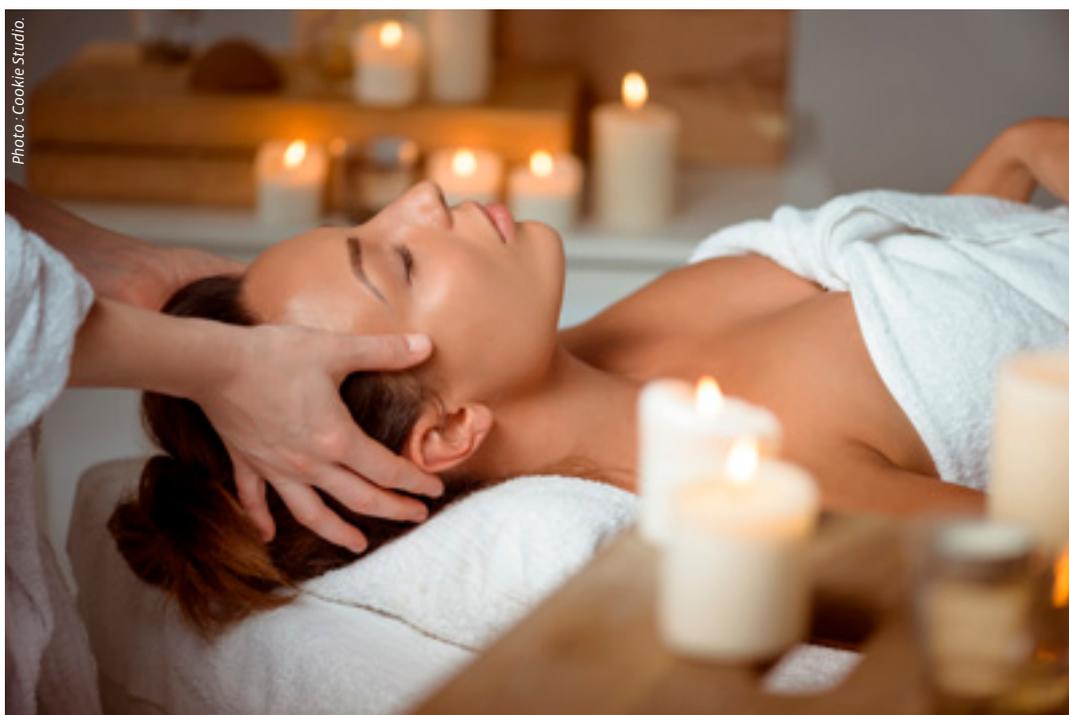


Photo: Cookie Studio.

- Un consultant m'a expliqué que sa méthode de création consiste à compiler plusieurs méthodes. Par exemple : «Pour créer une réflexologie originale, j'ai acheté plusieurs livres de réflexologie et j'ai pris une partie dans chacun».
- Un soin signature est une véritable création originale de A à Z, avec un concept spécifique, des gestuelles originales ou associées de façon particulière, et une expérience spéciale pour le client dans laquelle il reconnaît le spa.
- C'est un soin classique auquel on ajoute quelques gestuelles complémentaires. Il en devient original en apparence.

### Ces soins sont-ils pour autant une signature ?

- Si la signature est liée aux produits utilisés, qu'y a-t-il d'unique dans le soin lui-même ?
- Si la signature est liée à la spa praticienne, elle n'est pas le soin ? Pourquoi l'appeler «Signature» plutôt que «Sur-mesure» ou «Premium» ?
- Si la spa praticienne s'adapte aux envies du client, n'est-ce pas plutôt du sur-mesure que de la signature ? Alors ? Qu'est-ce qui définit une signature pour un soin ?

Voici des soins travaillés, réfléchis, des soins signature qui signent véritablement quelque chose :

### LES SOINS SIGNATURES LIÉS AU CONCEPT DE LA MARQUE

Il s'agit d'étudier vraiment la stratégie de la marque, d'où elle vient et quel est son concept. Ainsi une marque de vinothérapie a créé un rituel qui est la transposition en soin de la vinification. Tout cela est parfaitement cohérent.

### LES SOINS SIGNATURES SPÉCIFIQUES À UNE RÉGION

Il arrive que le spa crée un rituel qui soit l'expression de la région. Le Spa des Grandes Rousses situé à l'Alpe d'Huez a créé le rituel d'Alpinothérapie. Tout commence par une balade dans la montagne où la spa praticienne fait découvrir aux clients l'énergie de la nature, les plantes spécifiques, les pierres. Puis, retour au spa pour un bain dans une baignoire en cuivre avec des plantes cueillies. On sert au client un grog d'alpinothérapie (plantes de la montagne avec du miel de la région) et enfin pour terminer le rituel un massage inclut une huile avec les mêmes plantes que le bain, une brumisation d'huiles essentielles avec toujours les mêmes plantes et l'utilisation de pierres venues des torrents avoisinants. C'est une vraie signature.

### LES SOINS SIGNATURES LIÉS À UNE PERSONNALISATION D'UNE MARQUE SELON LE SPA

Certaines marques choisissent dans leur développement de créer spécifiquement une adaptation pour chaque spa partenaire. C'est ce que Chrystelle Lannoy, directrice de Gemology, nous explique.

### Chrystelle Lannoy, Gemology, designer du soin signature

Chrystelle Lannoy est la fondatrice de la marque et du spa Gemology qui intègre le pouvoir des pierres semi-précieuses. Les produits cosmétiques ainsi que les rituels utilisent les oligo-éléments et l'énergie des minéraux. Gemology est dans environ 1500 spas dans le monde.

«Je fais des créations spécifiques pour les spas qui adoptent exclusivement Gemology. Ce soin sera totalement exclusif au lieu. J'ai une carte très détaillée pour ma marque : des soins courts, d'autres longs, certains techniques avec beaucoup de produits, d'autres très sobres. J'étudie le spa en détail : quel est son concept ? Comment est son équipe ? Les praticiennes sont-elles expérimentées ? Le spa propose-t-il plus de soins visage que corps ? Est-il plus sensoriel ou scientifique ? Quel est le profil client ? Comment est la concurrence locale ? À partir de là, je choisis dans mon menu quels seraient le ou les soins à adapter pour ce spa. Il faut que cela ait du sens, que la faisabilité soit optimum.

#### Un soin sur-mesure pour Tahiti

Par exemple, actuellement je travaille sur un soin pour un spa à Tahiti. Nous utilisons des extraits de perle dans un de nos soins, je vais donc intégrer des perles de Tahiti dans notre massage minéral et j'ajoute un module court dans notre modelage habituel.

#### Pour un spa au Portugal

Pour un spa au Portugal, l'hôtel est assez grand et le spa minuscule. On ne peut plus rien changer. Tout est construit. Il se trouve que c'est un lieu 100 % minéral. Il est construit dans la roche. Dans les chambres, il y a d'immenses cailloux naturels car le propriétaire n'a pas voulu dégrader la nature. Le projet est magnifique et fou. Donc, je lui conçois un rituel de bain spécifique au lieu et je recentre le spa dans la chambre car il n'y a pas suffisamment de cabines. Le bain est central à tout le rituel, il est suivi d'un massage original au spa ou en chambre. J'agis comme un designer de l'expérience spa.

\*

Ma manière de créer des soins signature est de faire du design de traitement, de l'adaptation du massage, ainsi que des associations audacieuses de produits qui n'existent pas ailleurs.»

### LES SOINS SIGNATURES D'UN GROUPE HÔTELIER POUR SES DIFFÉRENTS SPAS

Il arrive qu'un groupe hôtelier, qui a un menu de soins identique et cohérent pour tous ses spas, crée spécifiquement un soin qui sera l'expression de chaque hôtel en fonction de son activité. Par exemple le Groupe Garrigae, qui regroupe des demeures de charme en France en privilégiant des établissements de caractère, dans un esprit de famille, de simplicité et de convivialité.

Ce groupe, qui gère des hôtels urbains ou à la campagne, décline son ambition d'offrir une expérience nouvelle, le raffinement au naturel. Il propose des domaines afin d'y célébrer l'art de vivre et la quête du bien-être en harmonie avec la nature. Afin de préciser comment s'exprime la signature, je peux citer : une personnalisation faite par l'usage des plantes aromatiques de la région, ou une signature liée à la clientèle du lieu comme le sport ou encore la mise en valeur de la vigne comme à la Distillerie de Pezenas. →

*J'agis comme un designer de l'expérience spa*

## J'ai testé le rituel complet pour les sportifs et les golfeurs

Cet été, j'ai passé quelques jours au Manoir de Beauvoir du Groupe hôtelier Garrigae, qui est attenant à un golf de 18 trous. Le spa est charmant avec une belle piscine, un sauna, un hammam, quelques cabines pour les soins et les massages. Je m'intéresse à la proposition de spa et je découvre un rituel très intéressant.

C'est un soin proposé en deux parties. Il a été conçu pour les golfeurs qui sont nombreux sur la propriété, mais devant la demande des sportifs non pratiquants de golf, il est disponible également pour tout client qui sollicite son corps intensément. La responsable m'explique

qu'avant de créer ce soin, elle a étudié précisément les besoins des golfeurs et des sportifs de haut niveau et a déterminé que les besoins physiologiques ne sont pas les mêmes avant l'entraînement, qui implique une préparation musculaire et articulaire ainsi qu'un assouplissement global. Par contre, après la pratique, le corps a besoin de récupérer, de se régénérer, d'une part pour passer une bonne soirée, et d'autre part pour mieux assimiler et repartir de plus belle le lendemain.

### Descriptif du soin

• **Before the green** : cela consiste en un assouplissement des articulations et des muscles sollicités pendant l'effort et une stimulation des ligaments pour une meilleure performance. J'observe que la personne qui a mis au point ce soin

signature a bien étudié le type de mouvements que fait le golfeur, donc ses besoins et sa fragilité.

- Tout commence par des serviettes chaudes appliquées sur le dos et les reins, de profondes respirations et un long bercement coréen. Ça y est, je suis présente à l'instant.

- Pose de l'huile sur tout l'arrière du corps. Je sens que c'est une huile pour sportif qui fleure le camphre, le curcuma et la gaulthérie, logique. Cela va chauffer et préparer les muscles.

- Le massage suit, alternant pétrissages, pressions glissées, effleurages en lemniscates et brossages. J'observe que les hanches et la colonne vertébrale sont privilégiées.

- Le travail sur la face arrière se termine avec des étirements, des mobilisations articulaires et des percussions. Tout cela est très logique. La souplesse est privilégiée et les muscles sont tonifiés.

- La face avant se déroule sur le même principe : massage «sportif», mobilisations articulaires, étirements.

• **Retour du Green** : une récupération toute en harmonie afin de dissoudre les tensions musculaires, relaxer et donner l'envie de recommencer. En ce qui concerne spécifiquement les mouvements des golfeurs, il faut noter la torsion et les rotations.

- Cette fois-ci, j'ai droit à des serviettes humides et fraîches appliquées sur les pieds et la nuque. J'avoue que je suis particulièrement détendue.

- Le soin commence avec une application de boue auto-chauffante sur le dos. Cela pétille et chauffe jusqu'à la relaxation totale du dos.

- Puis massage en détail des jambes et des pieds avec à chaque fois pour terminer une étape drainage qui va favoriser l'élimination de l'acide lactique des muscles. Ouf ! adieu les courbatures !

- Tout se termine par une application de gel frais sur les pieds et les mains.

Je me relève régénérée et prête à recommencer mon entraînement au plus vite.

### Analyse de la signature

Nous avons ici un exemple type que chacun peut ajuster en fonction de son concept et de sa clientèle. C'est un cas de figure qui s'adapte à la condition physique de sa clientèle (sportifs, golfeurs, danseurs, acrobates, etc.). On peut même créer ce type de rituel en développant parallèlement une activité complémentaire au sein de l'hôtel et du spa par de la randonnée, du yoga, etc. Les idées ne manquent pas. Le principe est de réfléchir à l'activité de la clientèle et de proposer un soin signature en synergie totale.

### **Durée et prix**

Soins 50 minutes, 90 euros. Le Manoir de Beauvoir, 635 route de Beauvoir, 86550 Mignaloux-Beauvoir.

### **LES SOINS SIGNATURES LIÉS À UNE TECHNOLOGIE : IYASHI DÔME**

Je connais depuis longtemps le Iyashi Dôme, le sauna japonais à infrarouges longs. C'est de l'infrathérapie très efficace et agréable. Il se présente comme un coffrage dans lequel le client s'allonge recto-verso et se détend en profitant d'une chaleur qui détoxifie en profondeur, stimule la vitalité et régénère les fonctions vitales. Il agit aussi bien sur le plan du bien-être que de la beauté avec des résultats anti-âge et minceur. Je découvre que Iyashi Dôme a fait appel à Christelle Caron pour créer un soin signature qui sera associé à l'expérience pour les clients. Le soin étant en cours de lancement, je l'ai testé avec la créatrice. Le soin s'appelle Omedeto qui signifie la félicité en japonais. Toutes les techniques de massage sont d'inspiration japonaise. Ce soin est proposé en option à tout établissement qui possède un Iyashi Dôme.

Réfléchissez  
à l'activité  
de votre clientèle  
et proposez  
un soin en  
totale  
synergie



## Descriptif du soin

Je suis en sous-vêtements et la praticienne m'invite à m'asseoir sur le côté du dôme.

- Elle me donne un verre dans lequel elle verse une eau florale Osoji créée pour Iyashi Dôme. Je la déguste en prenant mon temps.

- Elle met en route la musique créée spécialement pour ce soin avec l'objectif de la détente mentale.

- Elle prend deux oshiboris chauds. L'un va servir aux mains et l'autre aux pieds. À chaque fois, elle fait des appuis et pétrissages pour détendre les extrémités.

- Je m'allonge sur le ventre. Le couvercle du dôme est rabattu jusqu'au niveau des hanches. Elle pose une huile sur le dos en effleurage et me fait un massage pendant environ sept minutes dont voici le principe technique : pétrissages, lissages et pressions shiatsu. L'intention est de détendre muscles et articulations pour que le dos se redresse.

- Je me tourne sur le dos. Elle me couvre avec une serviette et remonte le couvercle du dôme jusqu'au décolleté. Elle protège les cheveux et commence le soin du visage.

- Démaquillage avec une huile adaptée et des oshiboris chauds.

- Le principe du massage du visage est inspiré des facialistes avec une très forte orientation sur les techniques japonaises, c'est-à-dire kobido, drainage japonais, une adaptation du deep tissue visage, ainsi qu'un shiatsu complet qui va stimuler la détox, la régénération, l'élimination, la nutrition.

- Le soin se termine avec un massage crânien très agréable. Christelle élimine l'excédent d'huile avec un oshibori chaud et humide et un oshibori chaud et sec, puis applique un sérum.

- En conclusion du soin, j'ai à nouveau un Osoji, eau florale, que je savoure.

Je reviens à mon quotidien dans un état second et le sentiment d'avoir eu un rituel très complet de plusieurs heures !

## Analyse de la signature

Ce soin est une signature parce qu'il vient compléter l'action du Iyashi Dôme. Les deux ont une action synergique sur la détox car certaines manœuvres sont drainantes, ainsi que l'hydratation car on stimule les fonctions internes et un renouvellement cellulaire tout en renforçant la production naturelle d'élastine et de collagène. Tout ceci est combiné avec l'action de l'infrathérapie. C'est une expérience globale très intéressante aussi bien sur le plan sensoriel que sur celui de l'efficacité physiologique. C'est un grand soin du spa.

## Durée et prix

Soin Omedeto, 40 minutes, 129 euros.



Photo: Africa Studio.

## POURQUOI ET COMMENT

### DÉVELOPPER UN SOIN SIGNATURE ?

À quoi sert un soin signature dans un spa ?

- À se différencier de la concurrence.
- Il est prouvé par l'expérience que les clients nouveaux demandent en priorité le soin signature même si c'est le plus cher.
- À affirmer son identité. La signature vous définit.
- À mieux communiquer sur le menu et dans les magazines.

Une signature étant l'expression intime d'une personnalité, il s'agit de trouver quelle est la caractéristique exclusive de la marque ou du spa. Ce qui signifie : travailler à décrypter votre ADN. C'est un travail qu'en principe les services marketing savent faire, mais lorsqu'on est chargé de créer un soin manuel à partir de ces éléments, il importe de fouiller plus loin que les apparences. C'est un travail qui demande de la réflexion et un savoir-faire. À partir de là, l'ADN de la marque est transposé dans ce que j'appelle une sémantique gestuelle. Pour un massage ou un rituel, il en est de même. Et tout doit avoir un sens. Une marque ou un spa peut décider de créer un soin signature qui va les représenter globalement.

### CONCLUSION

Nous avons vu la réelle utilité de ce type de soin sur la carte et le savoir-faire requis. Donc, posez-vous les questions :

- Pourquoi est-ce que je veux créer un soin signature ?
- En ai-je le temps et les compétences ?
- Lorsqu'il est à la carte, comment vais-je le valoriser en termes de communication, de formation et de renouvellement ?
- Comment mes clients vont-ils réagir ?
- Est-ce vraiment pertinent ?
- Et qui va m'aider dans ce processus de création ?

En fonction de vos réponses, passez à l'action ou non. 💧

*Le soin signature sert à vous différencier !*