



# Et les GRANDS GAGNANTS sont...

Le 10 septembre, avait lieu la cérémonie de remise des Labels Qualité Spa-A.

Cette charte de qualité s'inscrit dans l'ambition de Spa-A de contribuer à la recherche d'excellence. Voici les 8 labellisés 2018-2019.



L'association Spa-A a pour but de rassembler des professionnels du spa, de créer un groupe d'experts et d'œuvrer pour la reconnaissance et la promotion des spas. L'Association Spa-A a lancé en 2010, avec l'aide des professionnels du secteur, la Charte Qualité Spa composée de 50 critères.

## **SOPHIE LEVY, CHEVAL BLANC, COURCHEVEL**

Le Spa Cheval Blanc Courchevel est un merveilleux écrin de beauté qui a pour objectif de sublimer, transformer, surprendre nos hôtes grâce à des soins

holistiques et des expériences visage et corps toujours plus innovantes signées Guerlain pour Cheval Blanc, des techniques pointues telles que l'appareil Esthé-Cryo, SkinLED, Cryo 21, un salon de coiffure haute couture John Nollet, une boutique Guerlain...

## **Pourquoi avoir voulu obtenir le Label Spa-A ?**

En tant que Palace, Cheval Blanc Courchevel est soumis à différents audits qui sont plutôt généralistes, n'entrent pas dans les détails de notre métier et ne nous permettent pas de nous perfectionner.

En quête perpétuelle d'excellence, nous avons besoin du retour des professionnels de la beauté et du bien-être pour nous aider à nous remettre en question et nous sublimer. C'est aussi une belle récompense pour les équipes qui opèrent le spa et s'investissent à 100 % pour offrir des expériences uniques à nos hôtes.

*Cheval blanc Indoor Pool - F. Nannini*



### Qu'attendez-vous du Label Spa-A ?

Cheval Blanc Courchevel est ouvert quatre mois dans l'année de décembre à avril. Chaque saison, le spa se réinvente avec de nouveaux espaces, de nouveaux soins exclusifs signés Guerlain, des événements beauté/bien-être uniques.

Nous sommes heureux d'avoir, grâce à ce label, le soutien de Spa-A pour communiquer sur toutes ces belles expériences.

Courchevel est une station de ski qui compte un nombre record de palaces, d'hôtels 5 étoiles et de très beaux spas signés par des marques de renom. Notre objectif : nous démarquer, faire la différence et surprendre.

Cheval Blanc Courchevel s'est naturellement associé à Guerlain pour offrir à ses hôtes des expériences uniques. Le Label Spa-A est un autre moyen de faire la différence avec les autres spas de Courchevel car nous sommes les premiers labellisés.

### MICHAEL MARIE, DEEP NATURE CENTER PARCS, HAUTS DE BRUYÈRES

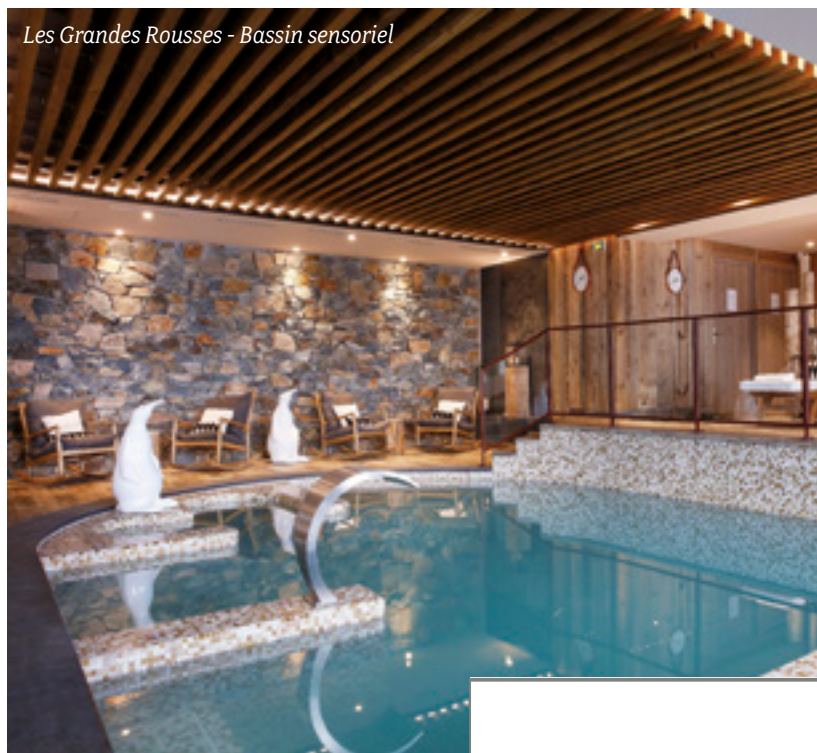
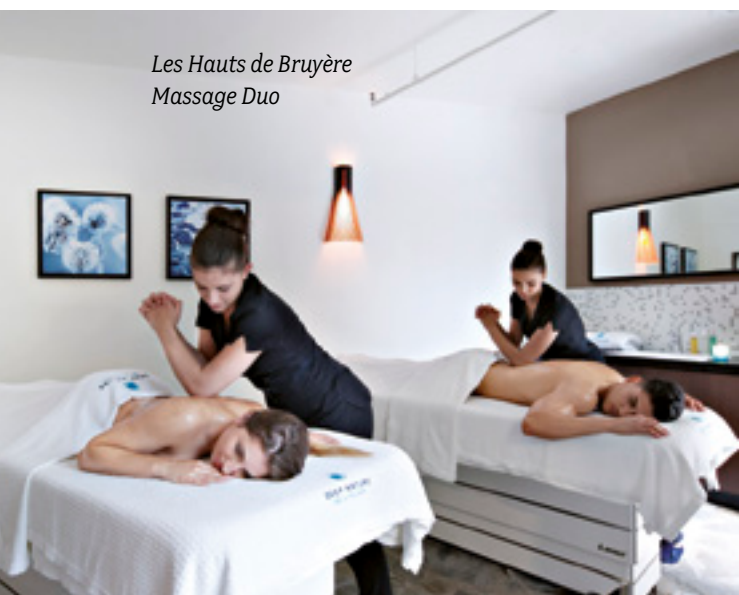
En venant chez Deep Nature Center Parcs Hauts de Bruyères, c'est l'assurance de découvrir dans un cadre naturel toute la beauté qui est en chacun de nous.

### Que pourriez-vous dire à un spa pour le convaincre à tenter d'obtenir le Label Spa-A ?

Dans notre profession, rien n'est acquis. Il faut améliorer les compétences de chacun : accueil, prestations, environnement... Adhérer au Label, c'est donner de la reconnaissance, de la confiance et c'est un gage de qualité pour nos clients mais aussi nos équipes. Donc, oui, j'encourage les spas à se lancer dans cette merveilleuse aventure !

### Comment présentez-vous le Label Spa-A à vos clients ?

Il va découvrir une expérience client de qualité, un savoir-faire dès l'entrée dans un lieu labellisé et il aura une équipe qualifiée et professionnelle.



### CÉLINE CAYOT, LES GRANDES ROUSSES, ALPE D'HUEZ

Le spa des Grandes Rousses c'est l'Alpinothérapie : des protocoles étudiés pour faire vivre des expériences sensorielles inédites liées à la cosmétologie minérale moléculaire des produits de soin Gémology en s'appuyant sur les atouts intrinsèques des séjours en montagne et en y associant les bienfaits du cuivre et du pin des montagnes.

### En quoi un label de qualité est important aujourd'hui ?

C'est une véritable valeur ajoutée dans le monde concurrentiel actuel qui nous permet de nous démarquer.

Il certifie à notre clientèle la reconnaissance de la qualité des prestations de services et du professionnalisme de nos équipes. En interne, c'est également un véritable outil de management envers nos équipes. De plus, de par la fréquence des audits, c'est une nécessité permanente de progression et d'optimisation des services proposés.

### Comment allez-vous mettre en avant le fait d'être labellisé Spa-A ?

Nous allons dans un premier temps afficher fièrement notre trophée Spa-A au sein de l'établissement. Nous allons relayer les articles qui découlent de la cérémonie et aussi communiquer via l'envoi de communiqués de presse, du dossier de presse, d'e-mailings et de newsletters. Ces campagnes sont envoyées à des fichiers clients qualifiés. À l'hôtel et au Spa des Alpes : mise en avant du logo Spa-A sur tous nos supports et sensibilisation auprès de nos équipes. →

*Le label Spa-A est une véritable valeur ajoutée*





Spa Côte Saint-Jacques

### JESSICA ZAGURY, LA CÔTE SAINT-JACQUES & SPA, JOIGNY

Notre espace spa, largement ouvert sur nos jardins et sur l'Yonne qui coule paisiblement au pied de la Côte Saint Jacques, offre un cadre reposant pour un moment de bien-être et de détente d'exception. Notre soin signature «Élixir des Tropiques» propose un bain dans notre baignoire japonaise Ofuro en bois précieux suivi d'un massage en duo à 4 mains.

### Est-ce compliqué de remplir tous les critères qualité ?

Oui, ça l'est, nous avons travaillé dur pour y parvenir ! Nous avons dû nous remettre en question et donner le meilleur de nous-mêmes. Nous avons revu une bonne partie de nos process afin de nous améliorer dans notre organisation au quotidien, mais cela a été que bénéfique pour nous.

### Qu'est-ce qui a été le plus difficile à mettre en place ?

Rien en particulier, mais plutôt tout à la fois ! De façon générale, le plus dur, c'est de sortir de sa zone de confort, des habitudes que l'on a pu prendre. Mais le changement a du bon, la preuve !

### Comment avez-vous fait évoluer votre spa pour obtenir le label ?

En 2012, notre spa a obtenu le trophée du meilleur spa décerné par les Relais & Châteaux, ce qui n'est pas un hasard ! Nous avons poursuivi au fil des années cette démarche de qualité et de satisfaction de nos clients, et dernièrement en mettant en place le questionnaire santé remis avant le soin.

### Qu'attendez-vous de Spa-A ?

Spa-A nous apporte un accompagnement pour notre spa manager et nous fait découvrir les tendances et évolutions de notre métier, gage de maintien de la qualité, en y alliant modernité et innovation.

### MARIE VERLEY, LE SPA COCOON, DUNKERQUE

Un mot suffit pour nous décrire : authenticité. Tout ce que l'on entreprend est fait avec cœur et passion. Nous mettons un point d'honneur à conserver le côté humain envers notre clientèle et au sein de l'équipe.



Spa Cocoon, Dunkerque

**VALÉRIE DEDIGON, DIRECTRICE DEEP NATURE MONTAGNE, PIERRE & VACANCES, FLAINE**

Le Spa Deep Nature de Flaine, qui se situe dans la résidence P&V Premium, propose des soins sur-mesure afin de répondre parfaitement à la demande. Notre ADN est présent dans la passion de nos praticiennes à mettre du cœur à l'ouvrage au bien-être d'autrui...

**Pourquoi avoir choisi d'obtenir le Label Qualité Spa-A ?**

Il représente un gage de sérieux et de qualité pour les clients mais aussi une belle ligne de conduite pour les équipes. C'est un vrai challenge et une belle expérience pour tous de tout mettre en œuvre afin de répondre à tous les critères.

**Concrètement, qu'est-ce que ce label a apporté à votre spa ?**

Ce label apporte une belle image auprès de nos clients et de nos partenaires hôteliers qui eux aussi se consacrent à des labels de qualité dans leur domaine.



Flaine Helios - Salle relaxation

**GALYA ORTEGA, ADMINISTRATRICE DE SPA-A ET RESPONSABLE DU CLUB LABEL QUALITÉ SPA-A**

.....  
: Bravo aux 8 spas labellisés en 2018, qui rejoignent la collection  
: de 75 spas et voient leur engagement pour la qualité durable  
: et responsable récompensée. Ils ont fait confiance à ce Label  
: Qualité reconnu comme outil de management, de croissance  
: et de reconnaissance. La route est ouverte pour chacun  
: sur ce chemin du bien-être au parfum d'excellence.  
.....



Institut Guerlain 68 Champs Elysées

**DIANE DAVODY, INT. SPAS DEVELOPMENT & MARKETING DIRECTOR, GUERLAIN**

L'Institut Guerlain 68 Champs Elysées est le temple de la beauté et du bien-être sur-mesure à Paris.

**En interne, qu'allez-vous faire pour mettre en avant ce label ?**

Nous allons faire des communications internes Guerlain et communications externes à notre réseau spas international.

**Dans trois ans, vous représenterez-vous pour obtenir à nouveau le label ?**

Oui !

**ISABELLE ROLLIN, SPA DES 5 TERRES, BARR**

Le Spa des 5 Terres est un magnifique écrin dans lequel le lâcher-prise s'invite auprès de nos clients.

**Comment avez-vous entendu parler de Spa-A ?**

Tout l'équipe du 5 Terres Hôtel & Spa s'est tournée vers le Label Spa-A sur les conseils de notre partenaire Gemology.

**Comment l'équipe a vécu votre décision de mettre tout en place pour devenir labellisé Spa-A ?**

Notre équipe a pris cette décision comme un challenge. Notre objectif était de tester notre niveau mais aussi de déterminer les pistes d'amélioration afin de proposer les meilleures prestations à nos clients. 💧



Spa des 5 terres Mgallery Cabine de massage