



spa

# Bois et pierre pour l'exquis SPA DE L'HÔTEL M DE MEGÈVE

Le dernier 5 étoiles de Megève, l'Hôtel M (42 chambres et suites avec vue imprenable sur le village mythique) allie avec bonheur tradition savoyarde et style contemporain, et offre un divin spa de 300 m<sup>2</sup>.



Au cœur de l'hôtel, le spa, qui marie subtilement le bois et la pierre, est doté d'une piscine équipée d'une nage à contre-courant, d'un jacuzzi, d'un sauna, d'un hammam taillé dans la roche au style inspiré de l'architecture locale, d'un espace fitness, ainsi que de cabines de soins et massages dont une double. Après les soins, détente au bord de la piscine dans de confortables transats noirs. Tout est noir et gris illuminé par de grosses et moelleuses serviettes orange.



**LE SPA DU M VU PAR LA SPA MANAGER****ORIANE GROS**

Le spa du M représente l'image de l'hôtel, très chaleureux, très familial. Nous prenons en charge le client comme s'il était chez lui. Nous voulons qu'il se sente bien, qu'il soit ravi et qu'il revienne. Nous sommes une équipe de cinq praticiennes, pour toute la saison, plus une stagiaire qui est venue nous renforcer pour les vacances.

Nous recevons jusqu'à une trentaine de clients les plus grosses journées en week-end quand tout est rempli. Sinon la moyenne en semaine est de 14 clients par jour.

**La table de sable à quartz**

Cette table est une exclusivité à Megève. Nous avons créé un soin signature qui se fait exclusivement sur cette table. Le sable alpha quartz épouse les formes du corps. Il chauffe à la température désirée en se basant sur une technique millénaire de psammothérapie qui permet de soulager les douleurs et apporte une détente profonde. Le client se détend complètement, il se sent comme au bord de la plage sur le sable chaud, c'est super agréable. Le quartz a des propriétés énergisantes, absorbantes, etc., il rééquilibre les énergies et permet d'atténuer certains maux car il est absorbant. Le soin signature qui se fait sur cette table est composé d'un massage du dos aux pierres chaudes, pour rappeler les pierres volcaniques, d'un massage des mains et des pieds avec un masque chauffant à la paraffine, qui permet de nourrir la peau en profondeur, et enfin d'un soin du visage avec massage des trapèzes, du cuir chevelu, du visage, etc. Sur cette table-là, nous pratiquons le soin signature, mais en théorie tous nos soins corps, tous nos massages, et tous nos soins visage peuvent se pratiquer sur cette table-là.

Il y a un supplément de 30 € à payer lorsqu'un soin est pratiqué sur la table à quartz. Par exemple, un soin de 50 minutes à 130 € passera à 160 € sur la table à quartz.

**Comment attirer les clients de l'hôtel au spa ?**

Dans la chambre, ils ont la brochure du spa, donc ils savent qu'il y a un spa. Quand les clients arrivent à l'hôtel et font leur check in, la réception leur fait toujours une visite de l'hôtel et les fait descendre au sous-sol pour découvrir le spa. Ils voient la piscine, le sauna, le hammam... La visite du spa est automatique. À l'occasion de certains événements type Saint-Valentin, etc., nous envoyons des mails aux clients qui ont déjà des réservations à l'hôtel pour leur dire que nous allons faire des soins spéciaux à cette occasion.

**Comment attirer les clients extérieurs dans le spa ?**

Nous avons le site Internet de l'hôtel qui communique beaucoup ainsi qu'une page Facebook, une page Instagram. Dans le centre de Megève, nous avons une calèche logotée M de Megève qui tourne. C'est une belle image car dans le centre-ville il y a beaucoup de piétons. Il y a aussi beaucoup de bouche à oreille de la part de clients ravis.



*Au moment du check in, la visite du spa est automatique*

**Le secret de la réussite d'un spa**

Les gens maintenant recherchent beaucoup de détente car le monde du travail est stressant. La plupart des gens choisissent leur hôtel en fonction des services qu'il propose. Le fait d'avoir un spa attire pas mal de monde. La réussite du spa de notre hôtel est dû en partie à son ambiance. Nous restons nous-mêmes, nous sommes proches de nos clients, ils se sentent bien dans notre spa. C'est ça qui apporte la différence. Nous avons un Spa Cinq Mondes, c'est aussi ce qui nous différencie sur la station. Beaucoup de clients nous appellent parce que c'est un Spa Cinq Mondes : «Vous êtes bien Cinq Mondes, donc je prends mon rendez-vous».

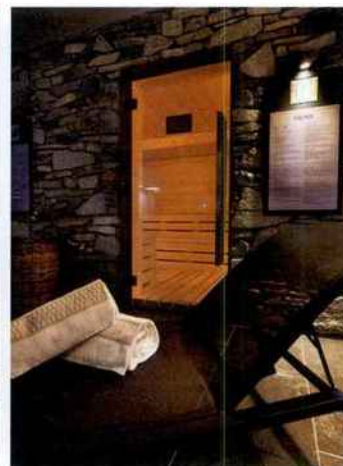
**L'organisation avec les saisonniers**

Nous avons des CDD, des contrats saisonniers. Nous sommes sur une base horaire de 39 heures. Il y a une esthéticienne qui fait l'ouverture à 9h et installe tout le spa pour les soins qui se font dans la journée. Ensuite, il y en a d'autres qui arrivent vers 11h, là où les soins. →



*La table à quartz.*





60

*Si le client est  
bien accueilli,  
il va se sentir en  
confiance*

commencent véritablement. Nous avons deux jours et demi de repos consécutifs par semaine pour que les esthéticiennes puissent avoir une bonne coupure. Nous revenons vers 15h.

L'hôtel est ouvert l'hiver, à partir de décembre jusqu'à mi-avril. Il va rouvrir cet été, pendant deux mois, du 26 juin jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre. Il n'engage donc que des saisonniers.

L'équipe du spa est embauchée par l'Hôtel M. La question des saisonniers n'est pas simple, c'est difficile de garder les mêmes. Ainsi sur quatre saisonniers l'année dernière, je n'ai pu en retrouver que deux cette année. J'aimerais bien les retrouver toutes les quatre l'année prochaine. Mais je sais que les saisonniers sont des gens qui veulent découvrir le monde.

Elles sont jeunes, elles ont plein de choses à découvrir dans notre métier, elles peuvent travailler dans le monde entier. Ça fait rêver. Donc, pourquoi se cantonner dans un spa quand on peut voyager autour du monde ? Je comprends.

#### La définition d'un soin réussi

Un soin réussi c'est quand le client ressort de la cabine et qu'il est bien, heureux, tout simplement. L'excellence d'un soin commence au niveau de l'accueil. Si le client est bien accueilli, il va se sentir en confiance dès le début du soin même avant de l'avoir commencé. C'est déjà un bon premier pas car il va se laisser aller complètement avec la praticienne. Ensuite, je pense que pour que le soin soit réussi, il faut que la praticienne soit présente du début jusqu'à la fin. Il faut bien commencer son soin avec une bonne prise en main dès le début, par exemple des serviettes chaudes sur les pieds. Après avoir découvert le corps, il ne faut jamais perdre le contact avec le client, lui demander si tout va bien, lui dire qu'on est là pour lui, bien cerner ses besoins aussi. C'est très important, pour chaque soin, de cibler vraiment personnellement le client. Et aussi, de bien l'accompagner, bien le conseiller à la fin du soin. Et enfin, lui proposer des produits qui peuvent convenir à ses propres besoins, lui rédiger une fiche de suivi et lui proposer une boisson à la fin, et surtout être à l'écoute. Nous avons un petit plus, à la fin de chaque soin, nous appliquons une serviette chaude. C'est vraiment top.

#### Conseil à un exploitant de spa

Je conseillerai qu'il y ait une très bonne communication entre chaque service. Nous nous complétons tous. Il faut que le bar puisse parler du spa, que le spa parle du bar, que le spa parle du restaurant, etc., ça renforce vraiment le fait qu'on soit un hôtel et une entité à part entière. Bien souvent, malheureusement il y a l'hôtel et il y a le spa. Je trouve que c'est malheureux car on fait complètement partie de l'hôtel.

Ainsi, nous, pour impliquer tous les autres personnels, tous les autres services de l'hôtel, nous avons organisé une journée d'intégration avec une visite générale de l'hôtel. Ils sont tous venus dans le spa, nous le leur avons fait visiter et nous leur avons expliqué ce que nous étions capables de véhiculer à travers le spa. ♠

