

W Sense of Wellness

Le Magazine de l'Innovation Spa & Wellness à 360°

WWW.SENSEOFWELLNESS-MAG.COM



#10



PRINTEMPS/SPRING 2019

(LAB EXPERT) Recruter et fidéliser son équipe

[Lab Expert]

Dossier

✎ ISABELLE TROMBERT



Recruter et fidéliser son équipe

Du rêve à la réalité...

LE SPA NE PEUT EXISTER SANS LES PRATICIENS QUI DONNENT LES SOINS, LES ASSISTANTS ET MANAGERS, MAIS ÉGALEMENT LES HÔTES D'ACCUEIL, GOUVERNANTES... et toute la mosaïque d'humains et de personnalités qui le composent. On estime à 20 000 personnes aujourd'hui le nombre de salariés en Spa. En moyenne, les établissements comptent 2 effectifs en personnel. Certains zéro car ils ne font appel qu'aux freelances, d'autres peuvent gérer des équipes allant jusqu'à 70 personnes. Entre ces extrêmes, à 90%, le duo Spa praticienne / Spa manager représente la réalité du terrain des Spas ouverts à l'année. Pour les établissements saisonniers, mer/montagne, la moyenne des effectifs est de 3 ou 4 personnes sur 6 mois de forte activité.

Les best practices pour recruter, fidéliser et faire progresser son équipe Spa ?

Avant de penser à recruter, tout d'abord posons les bases de ce que vous avez à leur offrir. Non, je ne suis pas en train de parler d'argent, car, bien qu'important, il est pour moi seulement le 5^e levier de motivation des équipes.

Tout d'abord, regardons les moyens que vous allez mettre à leur disposition. Est-ce que les espaces sont agréables, ergonomiques et disposant de tout le matériel nécessaire ?

Une personne a besoin d'admirer son responsable, pour ce qu'il fait, son niveau de compétence. Il a également besoin de se sentir compris dans ce qu'est son métier, et reconnu pour ses compétences.

Enfin, partager et évoluer dans son talent resteront pour lui le plus important. Nous sommes sur des métiers-passion. Le Spa praticien est en quête de savoir, par la pratique de son art qu'est le massage et le soin de beauté il cherche à grandir tant personnellement que dans sa relation à l'autre. Il a besoin de sentir qu'au fil des mois, en travaillant avec vous, il peut devenir meilleur.

Pour trouver la perle rare, il n'existe malheureusement pour l'instant aucune société de « chasseurs de tête » ou d'agence de recrutement disposant de fichiers conséquents sur les Spa



praticiens, et pour les Spa managers c'est presque anecdotique. Les filières de recrutement dépendent du profil que vous recherchez.

Pour des profils juniors, vous privilégiez les écoles d'esthétique de votre secteur et les centres de formation au massage. Petite remarque : la discipline y est parfois plus souple et les profils d'adultes en reconversion sont, dans certains cas, plus difficiles à manager car ils peuvent être plus électrons libres. Nous reviendrons sur ce sujet avec les freelances.

L'alternance est un atout incontournable, avoir un apprenti dans son équipe est fondamental mais attention à ne pas vous appuyer que sur les apprentis pour faire tourner votre établissement. Il sera un atout les weekends pour aider les permanents tout en apprenant. Les stagiaires, lors des périodes de vacances scolaires, seront de vraies pépites pour maintenir une bonne qualité d'accueil dans ces périodes plus intenses (excepté à Paris où les vacances sont plus calmes en Day Spa et Spa d'hôtel d'affaires).

Vous pouvez même vous tourner vers les écoles hôtelières puisque les stages d'accueil peuvent être fait en Spa. Pour recruter des profils expérimentés, tournez-vous vers les listings des marques partenaires, les annonces sur les sites professionnels comme www.senseofwellness-mag.com, les « Job Dating Spa », Pôle Emploi qui malgré tout fonctionne bien sur ce secteur, faute d'agence spécialisée. Attention au tri et à la sélection des candidats...

Vous pouvez aussi vous rapprocher des personnes déjà en poste chez des concurrents, en allant faire des soins chez eux. Mais attention, une personne qui accepterait d'être débauchée par vous, vous fera probablement la même « surprise » d'ici quelques mois. De plus, elle saura jusqu'où en affaires vous êtes capable d'aller pour réussir. Ce qui ne vous met pas dans une posture valorisante... Et surtout si la personne est loyale, elle en informera son supérieur qui sera donc au fait de vos pratiques. Même si cela se fait régulièrement dans le secteur, c'est un manque d'élégance absolu que je déconseille.

Recruiting and retaining a Spa team

From dream to reality...

A SPA CANNOT EXIST WITHOUT THE PRACTITIONERS WHO GIVE THE TREATMENTS, THE ASSISTANTS AND MANAGERS, AND NOT FORGETTING THE FRONT DESK STAFF, HOUSEKEEPER... A mosaic of people and personalities with a contribution to make.

Today, there are an estimated 20,000 employees working in the Spa sector. On average, establishments have 2 members of staff. Some establishments have no staff at all as they call upon freelance practitioners, while others can handle teams of up to 70 people. Between these extremes, and for 90% of the cases, a duo comprising a Spa practitioner / Spa manager can be found in Spas that are open all year round. For seasonal establishments, seaside/mountain resorts, the average team numbers 3 or 4 people over 6 months of intense activity.

What are the best practices for recruiting, retaining and advancing a Spa team?

Before thinking about recruiting staff, first let's lay the groundwork by thinking about what you have to offer them. No, I'm not talking about money, although that is an important aspect; in my opinion it is only the 5th lever for team motivation.

First, let's look at the tools and means that you are placing at their disposal. Are the work areas pleasant, ergonomic environments equipped with all the necessary material?

A Spa practitioner needs to admire both the skills and actions of their manager. A Spa practitioner also needs to feel understood from the point of view of their profession and workmanship.

Indeed, sharing and developing their talent is the most important aspect of the job. We are talking about people who consider their profession as a true passion. The Spa practitioner is on a quest for knowledge, through the practice of their art, which encompasses massages and beauty treatments; they seek to grow both personally and in their relationships with others. The Spa practitioner needs to feel that they can become better with the months that pass working with you.

Unfortunately, at the moment there is no headhunter company or recruitment agency with files packed full of Spa practitioners, ready to help you find the real gem. The ground is even shakier when it comes to finding the right Spa manager! Recruitment depends on the profile you are looking for. For junior staff, opt for the beauty academies in your area and massage training centres. It's worth noting that, with regard to the latter, discipline may sometimes be more laid-back and in some cases, adults setting out on a career change may be more difficult to manage as they can be somewhat of a loose cannon. We'll come back to this subject when talking about freelancers.

Vocational, block-release training courses are indispensable. Having an apprentice in one's team is fundamental, but be careful not to rely only on apprentices to keep your business running. The presence of an apprentice at weekends to help permanent staff while learning on the job will indeed be an asset. Taking on trainees during school holiday periods is an excellent way to maintain a good quality service during these more intense periods (except in Paris where Day Spas and business hotel Spas are quieter during the holidays). You can even turn to hospitality management

schools as front desk internships can be carried out in Spas.

To recruit experienced staff, turn to the listings of partner brands, classified adverts on professional websites like www.senseofwellness-mag.com, Spa Job Dating events, the Employment Centre that, despite everything, does indeed function well in this sector for want of any specialized agencies. Just be careful about sorting through and selecting job applicants...

You could also approach people who are already working for the competition, by going to have treatments at their establishment. However, beware of the person who accepts being poached by you: you will probably be given the same "surprise" within a few months. What is more, they will know exactly how far you are capable of going to succeed in your business venture, which doesn't exactly place you in an empowering position... And, more particularly, if the person is loyal, then you can be sure that their employer will be informed of your method of operating. Even though poaching happens quite often in this business sector, it shows a distinct lack of elegance and is something that I would not recommend.



COPEL *groupe*

SPAS & DESTINATIONS BIEN-ÊTRE

CONCEPTION – EXPLOITATION
DÉVELOPPEMENT – CENTRE DE FORMATION

CONSEIL EN CRÉATION DE SPAS ET DESTINATION BIEN-ÊTRE

Nouveaux projets
ou optimisation
d'exploitations

OPÉRATEUR SPA HÔTELIER & DESTINATION BIEN-ÊTRE

Gestion opérationnelle
de Spas et
Destination bien-être

COMPÉTENCES & RECRUTEMENT

Organisme de formation
aux soins d'exceptions,
métiers du Spa et Luxe

WWW.COPEL.GROUP