



Katia SCHAFFHAUSER

Directrice Spa, 17 années dans le management et la gestion de Spas Hôteliers

Tout a commencé en Février 1996 avec l'opportunité de participer à l'ouverture d'un centre de balnéothérapie et soin esthétique et d'en être la responsable jusqu'en Décembre 2002, Hôtel Verte Vallée *** Munster (68). Cette expérience m'a permis de faire mes premiers pas dans l'hôtellerie et le management, qui sont très vite devenus une vocation, une évidence, une passion.

En Février 2003 j'ai été recrutée comme Spa Manager et responsable de projet pour la création d'un concept unique « Spa la Maison les 4 Terres » soin basé sur la Telluthérapie, l'Hôtel Ermitage**** Evian (74). En juillet 2004 j'ai eu la charge de l'exploitation et de la qualité de l'Evian Royal Spa, Hôtel Royal**** et de la Maison les 4 Terres Hôtel Ermitage**** Evian (74).

De Décembre 2006 à mars 2013, Directrice du Spa Impérial de l'Hôtel du Palais**** Biarritz (64), Spa de 3000m2 sur 5 niveaux baignant dans la lumière du jour, où une équipe d'experts proposent des prestations alliant le mieux être physique, énergétique et mental à la beauté.

**« Le challenge au quotidien, l'excellence comme mot d'ordre
voilà ce qui me motive à chaque instant. »**

RENCONTRE...

Spa-A : d'après votre expérience terrain dans des établissements de haut de gamme, quelles seraient les 3 qualités requises pour être une directrice de spa à la fois performante et respectueuse de l'humain.

Katia S : Nous avons des métiers de cœur, il est donc important d'avoir un management de proximité, participatif afin de créer une appartenance à l'entreprise. Les qualités requises sont être un leader, à l'écoute mais droit et ferme.

Spa-A : Avez-vous un "secret" au quotidien concernant la yield management ?

Katia S : Se servir de tous les indicateurs à notre disposition à chaque instant, sensibiliser les équipes, être réactif immédiatement. Mais également faire un débriefing régulier des actions mis en place afin d'identifier les réussites et les points à améliorer. Ne jamais vivre sur ces acquis.

Spa-A : Comment pouvez-vous maintenir la qualité des soins par votre équipe ?

Katia S : Par une formation continue, des évaluations régulières et par une écoute active de leurs besoins.