



**Quels sont les domaines où vous avez pu constater un impact de la labellisation dans votre Spa ?**

**Tiphaine Modeste** : j'ai pu constater des améliorations sur la prise en charge client qui ont impactées directement notre taux de satisfaction et indirectement le taux de rebooking et de fidélisation

**Avez vous chiffré les influences du label sur votre spa ?**

**Tiphaine Modeste** : Résultats Qualitelis : 87.51% de moyenne Satisfaction en 2013 ; 89.54% de satisfaction en moyenne en 2014 et début 2015 : 90.34% de satisfaction moyenne. Evolution de notre CA soins de + 30.83% en 2014 (par rapport à 2013) et de notre CA Abonnés de +74.82% en 2014 (par rapport à 2013) !!!

**En quoi ce label vous a amenée à changer certaines choses dans votre Spa ?**

**Tiphaine Modeste** : une vraie prise de conscience de l'équipe sur l'importance des détails dans la qualité de nos services. Toute l'équipe s'est investie pour réussir ce projet : au niveau du management, cela s'est traduit par une augmentation de la motivation collective pour progresser. Chaque salariée s'est glissée dans la peau de visiteur mystère en prenant RDV et en effectuant un soin au Spa pour remplir le questionnaire envoyé au préalable par Excel Place.

**Auriez vous une attente particulière vis à vis de Spa-A concernant la charte qualité ?**

**Tiphaine Modeste** : j'aimerais des partages d'outil pour progresser (procédures, idées d'autres spas, ...), être plus en interaction avec d'autres Spas Managers pour un partage d'expérience dans le but de faire évoluer de manière globale la notion de service dans le monde du Spa français.