



Roula et Karim Ghanem, fondateurs et directeurs du G Spa à Beyrouth

Spa-A : *Le Gspa, situé à Beyrouth au Liban, a reçu le label Spa-A en 2012. Pouvez vous évaluer l'impact de*

cette démarche sur votre Spa ?

Roula et Karim Ghanem : Le fait que nous soyons adhérents à spa-A, nous a donné une responsabilité qui nous mène à œuvrer à toujours répondre aux standards internationaux. Le fait d'avoir postulé pour obtenir le Label Qualité Spa-A nous a permis d'établir des repères pour tout ce qui concerne l'univers du bien-être : le service clientèle, la performance des thérapeutes, l'hygiène, l'infrastructure etc.. Cela fait 3 ans que nous travaillons quotidiennement pour exceller dans les moindres détails qui mènent à la réussite.

Spa-A : *Est-ce que le label vous a amenée à changer ou faire évoluer certaines choses dans votre Spa ?*

Roula et Karim Ghanem : La démarche pour obtenir le Label Qualité Spa-A a affecté d'une façon positive toute notre façon de penser. Nous avons réussi à communiquer à l'équipe l'objectif de devoir toujours aller de l'avant et de ne pas se contenter de ses propres connaissances et prestations. S'entraider à constamment améliorer la performance de l'équipe et travailler en permanence à vouloir offrir le meilleur porte toujours ses fruits au niveau du service client.

Spa-A : *Comment votre environnement au Liban réagit à ce label ? Comment vous en servez-vous concrètement ?*

Roula et Karim Ghanem : Comme nous sommes le seul Spa au Moyen-Orient ayant obtenu le label Qualité Spa-A, les clients sont fiers de s'offrir des soins au G spa. Ils sont parfaitement conscients de tous les efforts que nous faisons en permanence dans le but de les satisfaire. C'est grâce aux critères de la grille d'évaluation, que nous établissons nos repères et que nous estimons que nous n'avons pas droit à l'erreur puisque nous sommes exposés à n'importe quel instant à la visite d'un client mystère. Nous avons parrainé ce challenge et nous le communiquons fièrement d'une façon ou d'une autre au sein de notre équipe et à travers nos campagnes.