



**Nathalie Bouchon-Poiroux**, co-fondatrice de Cinq Mondes et Directrice formation et qualité

**Spa-A :** *Les Spas Cinq Mondes sollicite régulièrement la labellisation de Spa-A (4 Spas depuis 2010). Quelle est votre intention dans cette démarche ?*

**Nathalie Bouchon-Poiroux :** Le souhait de Cinq Mondes est de se développer et d'offrir un service d'excellence. La labellisation participe de ces vœux de combiner l'excellence et la qualité de service. Mais plus encore l'homogénéité de la qualité de service sur nos spas hôtelier et urbain qui est un travail pour lequel les équipes s'investissent quotidiennement. Le label spa vient confirmer cette démarche de notre société.

**Spa-A :** *Avez vous constaté un impact de cette labellisation sur votre Spa ? Et dans quel domaine ?*

**N.B.P. :** Deux impacts essentiels :

- la prise de décision opérationnelle et l'accompagnement managérial
- Les travaux sur le parcours client (qualité de la prise en charge , vestiaires, hammam)
- La mobilisation des équipes avec l'idée d'être prêts à tout moment pour le passage du label. La qualité devient non plus un sujet ponctuel mais une action au long cours.

**Spa-A :** *Est-ce que vos clients réagissent à ce label ?*

**N.B.P. :** Les clients ne réagissent pas encore. Le label reste méconnu du grand public. Il est important d'avoir de la communication sur le label sur des supports pro mais surtout grand public.

**Spa-A :** Auriez-vous une attente particulière vis-à-vis du Club qualité label Spa-A

**N.B.P. :** Un partage des best practices, des invitations de personnalités sur le modèle CEW, wine and business club.

[www.cinqmondes.com](http://www.cinqmondes.com)