

2^{ème} Colloque National du Spa



24 et 25 Mars 2010

Hotel Courtyard by Marriott - Paris Neuilly

en collaboration avec
**emotion
spa**
Magazine



CHATEAU
Coustolle



www.colloquechr.com

Mercredi 24 & Jeudi 25 mars



Que ce soit pour les créateurs ou pour les exploitants de Spas, il est devenu une évidence, que se former et s'informer en permanence, est non seulement gage de qualité mais également de pérennité pour leur activité, tant l'évolution du secteur Spa est rapide et ce à tous les niveaux d'intervention.

Le Spa, nous le savons désormais, est une nouvelle culture au foisonnement créatif hors du commun qui s'exprime particulièrement au niveau du lieu avec l'apparition de nouveaux matériaux à sensations, sans oublier cette capacité étonnante à réinventer l'existant.

Quant à la rentabilité du Spa, son évolution et les investissements que cela implique, les interrogations restent nombreuses.

Patrice Marty



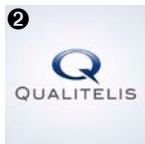
Mercredi 24 Mars

90 places
uniquement

9h00 : Accueil des participants

9h00 à 10h00 : Pause Café à l'arrivée et visite de l'Espace exposants : After the Rain, Agence Latitudes Interior Design, Amadeus Hospitality, Idoine, Palais des Thés, RKF Luxury Linen, Thalgo Cosmetic, Verre & Quartz...

10h00 à 12h00 : Expérience Client



1 La qualité de service dans un Spa, les 10 clés du succès.

Par **Stéphanie Rychembusch** Consultante KPMG

2 Bien connaître sa clientèle pour mieux la servir.

Par **Alexandre Bouvier** Directeur Commercial Qualitelis



3 Le marketing opérationnel dans un Spa.

Par **Katia Schaffhauser** Spa manager à l'Hôtel du Palais à Biarritz

4 La charte qualité Spa, les outils pour devenir un Spa de référence.

Par **Aldina Duarte Ramos**, Sofitel Resort & Spa Brand Manager - Présidente de l'Association SPA-A

12h00 à 13h00 : Apéritif Champagne Laurent Perrier*.

13h00 à 14h30 : Déjeuner

15h00 à 17h30 : Le Spa de Demain



1 Quel avenir pour le développement durable dans le Spa ?

Par **Véronique Bregeon** Propriétaire de l'Eco Resort & Spa Le Coq Gadby à Rennes

2 Concept global, les Days Spas de demain.

Par **Didier Caboche** Propriétaire du Day Spa Terre d'Iris à Neuilly



3 Le boom des Spas Kids.

Par **Christine Masson** Spa manager Day Spa After the Rain - Genève, Suisse

4 Matériaux à sensations pour Spa.

Par **Brigitte Dumont de Chassart** Architecte, Agence Latitudes Interior Design

17h30 à 18h30 : Visite de l'Espace exposants After the Rain, Agence Latitudes Interior Design, Amadeus Hospitality, Idoine, Palais des Thés, RKF Luxury Linen, Thalgo Cosmetic, Verre & Quartz...

19h00 : Apéritif

20h00 : Dîner

Colloque animé par Isabelle Charrier
Rédactrice en chef d'Emotion Spa Magazine



Jeudi 25 Mars

9h00 : Accueil des participants

9h00 à 10h00 : Pause Café à l'arrivée et visite de l'Espace exposants : After the Rain, Agence Latitudes Interior Design, Amadeus Hospitality, Idoine, Palais des Thés, RKF Luxury Linen, Thalgo Cosmetic, Verre & Quartz...

10h00 à 12h00 : Le Spa au Quotidien



1 La mise en scène du lieu.

Par **Frédéric Lucea** Directeur du Développement Spas Dermalogica

2 Rentabiliser des espaces humides.

Par **Marie-Claire Taillis** Spa Manager Day Spa Aquatonic Paris Val d'Europe



3 Gérer et développer sa boutique.

Par **Sophie Lalanne-Tomasi** Responsable Marché Hotels Thalgo Cosmetic & Terraké

4 Communiquer efficacement sur son Spa.

Par **Nathalie Compagnon** Directrice de l'agence ACSI

12h00 à 13h00 : Apéritif Champagne Laurent Perrier*.

13h00 à 14h30 : Déjeuner

15h00 à 17h30 : Sp@ Business



1 Les Chiffres du Spa en France, crise et sortie de crise.

Par **Stéphanie Rychembusch** Consultante KPMG

Dynamiser et commercialiser son Spa via Internet ?



2 1^{ère} partie par **Jean-Luc Pleuvry** Directeur des Opérations Thalazur

3 2^{ème} partie par **Mireille Barreau** Directrice Ressourcea

17h30 : Fin du Colloque 2010



Les Trophées de la clientèle 2010
seront remis lors du Dîner de Gala le 24 Mars.

Demande d'inscription

Tarifs
Emotion
Spa

A retourner par fax : 04 93 49 02 57

ou par courrier à : STAR COM - 24 Rue des Cyclamens - 06210 Mandelieu

Tél. : 04 93 49 02 56 - Date limite de réservation : le 15 mars 2010

Nom : Prénom :

E-mail :

Spa :

Adresse :

CP : Ville :

Tél. : Fonction :

• **Tarif Congressistes pour 2 jours** (par personne) : incluant l'accès au Colloque (4 conférences), les documents du Colloque, l'espace exposants, les animations, les 2 déjeuners, le dîner; 1 nuit à l'Hotel Marriott**** (petit déjeuner buffet inclus).

Nbre de pers. : x ~~590~~ **550** € HT = €

• **Tarifs Congressistes à la journée** (par personne) : incluant accès au Colloque (2 conférences), les documents du Colloque, l'espace exposants, les animations, 1 déjeuner:

Mercredi 24 Mars 2010 Nbre de pers. : x ~~210~~ **190** € HT = €

Judi 25 Mars 2010 Nbre de pers. : x ~~210~~ **190** € HT = €

• **Dîner du 24 Mars 2010** Nbre de pers. : x 100 € HT = €

Tampon et signature

Total HT : €

TVA à 19.6% : €

Total Général TTC : €

Je ne souhaite pas participer au Colloque 2010

Règlement à Joindre à l'inscription : Par Chèque à l'ordre de : STAR COM - 24 rue des Cyclamens - 06210 Mandelieu
Ou par virement : Titulaire : STAR COM - Code Banque : 30002 - Code Guichet : 03266 Numéro Compte : 0000070714 W - Clé RIB : 82
Domiciliation : Crédit Lyonnais Mandelieu **N° de Tva Intra-Communautaire :** FR03429046808/00011

Les annulations doivent nous être communiquées par écrit. Pour toute annulation reçue 30 jours avant la date du Colloque, 30% des frais d'inscription seront retenus par la société Star Com. Après cette date, les frais de participation resteront dus en totalité. Les organisateurs se réservent le droit de modifier le programme si, malgré tous leurs efforts, les circonstances les y obligent.

Les Trophées du Spa



Dans le cadre de ce Colloque National du Spa, les 24 et 25 mars prochain, **cinq Trophées** seront remis aux lauréats, à l'issue d'une enquête nationale "**Satisfaction clients**", qui débutera le 18 février pour s'achever le 10 mars.

Pour attribuer ces Trophées, nous utiliserons le système d'évaluation de la satisfaction client Qualitelis dans chaque Spa indépendant ou Spa Hôtelier participant. **(la participation est gratuite).**

Suite à l'envoi du questionnaire de satisfaction en ligne, les résultats et les analyses obtenus grâce aux réponses client auront une double utilité :

L'évaluation pour les Trophées qui seront attribués en toute objectivité suite aux appréciations des clients.

Les Trophées de la clientèle Spa 2010 récompenseront

Le Meilleur Day Spa
Le Meilleur Resort Spa
Le Meilleur Design
Le Meilleur Soin
Le Meilleur Accueil

Les Spas désirant participer doivent s'inscrire **gratuitement** sur :
www.qualitelis.com/satisfaction/inscription.aspx?Op=Trophee%20Spa



Un outil de gestion client pour chaque établissement permettant de gérer les insatisfactions éventuelles grâce à l'outil d'alerte e-mail qui indique instantanément les taux de satisfaction pour chacun des services proposés et une note de satisfaction globale pour l'établissement.