

# ZOOM SUR

## LES CLÉS DU SUCCÈS POUR UN SPA RENTABLE



Sylvie DALMAYRAC  
CEO de Starwellness

**C'est au travers de deux pôles : la Formation et le Marketing qu'un Spa connaît son succès. Il est important de :**

- Maximiser l'équipe par la formation, cibler le recrutement.
- Maximiser la relation clientèle afin d'obtenir une satisfaction totale du client, la prise en charge globale est fondamentale dans l'univers du Spa.
- Commercialiser des produits.
- Mettre en place une communication externe et interne qui

contribue à la productivité du Spa.

- Savoir écouter le client, lui conseiller des produits adéquats, répondre à ses attentes.

**Autre élément fondamental pour la rentabilité du Spa, les ratios :**

- Le ratio nombre de praticiens/nombre de cabines.
- Le ratio : un soin/temps consacré à la vente produit
- Chiffre d'affaires de produits/chiffre d'affaire total
- Le ratio : ventes de prestations : nombre de soins/nombre de clients = de 0.10 à 0.90 selon les lieux
- Nombre de rendez-vous suivant/nombre de client.

**Autres ratios importants à la rentabilité d'un Spa :**

- Ratio surface accueil (il s'agit d'expliquer un soin par rapport aux produits).
- Ratio préparation détente/espace de soins.
- Ratio préparation de produits/nombre de cabines.
- Ratio espace ludique hydro/nombre de clients.
- Ratio espace fitness (actif/détente).

**Tous ces ratios permettent au Spa manager un retour sur investissement et d'augmenter sa rentabilité.**

**Un Spa devient rentable au bout de 3 années, car c'est le temps indispensable pour lancer commercialement Spa/Hôtel et l'installer dans la durée afin d'atteindre la satisfaction et la fidélisation clients et bien entendu la rentabilité nécessaire pour espérer dégager des bénéfices d'exploitation.**

**Dès sa 3<sup>ème</sup> année, le résultat d'exploitation d'un Spa se décompose de la façon suivante :**

- Le Chiffre d'affaires se découpe en 80% recettes soins et 20% vente produits.
- Les charges du personnel représentent environ 50% du CA H.T.
- Les autres charges et achats de marchandises sont de l'ordre de 40% du CA H.T.

Star Wellness verse une redevance à l'hôtel, basée sur un pourcentage de son chiffre d'affaires HT suivant la Convention de Partenariat qui a été établie. La rentabilité d'un Spa est de l'ordre de 15% avant impôt et versement de la redevance à l'hôtel.

→ **INFORMATIONS :**

[www.starwellness.com](http://www.starwellness.com) - [info@starwellness.com](mailto:info@starwellness.com)

### KEYS TO SUCCESS FOR A PROFITABLE SPA

It is through two centres: Training and Marketing that a Spa becomes successful.

It is important to:

- Get the most out of the team by training, target recruitment.
- Exploit client relationship in order to obtain complete client satisfaction, the overall management is fundamental in the Spa universe.
- Market products.
- Set-up an external and internal communication that contributes to the productivity of Spa.
- To be able to listen to the client, advice her suitable products, meet her expectations.

Another basic element for the profitability of Spa, the ratios:

- The ratio of number of practitioners/ number of cabins.
- Ratio: a treatment/ time dedicated to sale of the product
- Turnover of products/ total turnover
- Ratio: sale of services: number of treatments/ number of clients = from 0.10 to 0.90 depending on sites
- Number of follow-up meetings/ number of clients.

Other ratios that are important for the profitability of a Spa:

- Reception area ratio (it concerns explaining a treatment with regards to products).
- Ratio of relaxation preparation/ treatments' area.
- Ratio of preparation of products/ number of cabins.
- Ratio of Hydro leisurely area/ number of clients.
- Fitness area ratio (active/ relaxation).

All these ratios help the Spa Manager get a return on investment and increase its profitability.

A Spa becomes profitable after 3 years because it is the time required for commercial launch of a Spa/ Hotel and set it up over long-term in order to achieve the satisfaction of clients and create consumer loyalty and, of course, the profitability required to hope to clear the operational profits. From its 3<sup>rd</sup> year, the result of operation of a Spa breaks down in the following manner:

- the turnover can be divided into 80% receipts for treatment and 20% sale of products.
- The salaries and fringe benefits represent approximately 50% of the turnover excluding taxes.
- The other expenses and purchases of goods are in the range of 40% of the turnover excluding taxes.

Star Wellness pays a licence fees to the hotel based on a percentage of its turnover excluding taxes according to the Partnership Agreement that was signed. The profitability of a Spa is in the range of 15% before taxes and payment of licence fees to the hotel.