

LA CLUSAZ

Les cinq qualités d'une spa manager

Tout au long des vacances de février, nous allons à la rencontre de ceux qui font la qualité du tourisme de montagne. Aujourd'hui, à La Clusaz, Jenna Hudry nous présente le métier de spa manager.

Jenna Hudry, praticienne depuis cinq ans au "Cristal", le spa de l'hôtel "Au Cœur du village", et responsable de son équipe depuis deux ans, nous livre les cinq qualités requises pour exercer son métier qui "touche" de très près le client.



1. La polyvalence

« Mon rôle au sein du spa est de m'occuper de la réception, de prendre les rendez-vous, de gérer mon équipe, de la former et de réaliser des soins, quand le besoin se fait sentir. »

2. Instaurer un climat de confiance avec le client

« Outre la discrétion qui est de mise, il faut établir un climat de confiance avec la personne qui nous laisse entrer dans son intimité. On est là pour la détendre et lui faire oublier ses tracas. À nous de la mettre à l'aise par nos gestes qui doivent lui apporter bien-être et sérénité. Si la personne s'endort au terme du massage, c'est gagné ! »

3. L'esprit d'équipe

« L'essentiel est d'avoir une équipe soudée, dans la cohésion et la communication. En pleine saison, nous passons dix heures par jour ensemble. Autant bien s'entendre en se répartissant les tâches au mieux. La confiance et l'entraide font le reste ! »

4. Savoir répondre aux attentes de la clientèle

« Pour pouvoir orienter le client dans ses désirs, je dois lui poser les bonnes questions, être à l'écoute et choisir le soin le plus adapté à ses besoins. Par exemple, nous avons une dizaine de soins pour le visage. La présentation compte aussi. Nous portons tous les jours la tenue de rigueur qui répond aux codes de l'hôtellerie de luxe. »

5. Être passionnée

« Si physiquement le poste est parfois difficile, faire du bien aux autres par le massage, est toujours un geste gratifiant. J'éprouve une grande satisfaction de voir ou de revoir, la clientèle de l'hôtel mais aussi celle qui nous vient de l'extérieur. »

Propos recueillis par **Josiane MERMILOD**

Jenna (à droite) à l'accueil du "Cristal Spa", en compagnie de Manon, une de ses collègues de travail. Photo Le D./J.M.