

Charlotte  
CSEKE

N°Candidat : 01948366119

**Soutenance de projet**  
**Atrium Spa et Beauté**



## **SOMMAIRE :**

I.	Présentation de l'entreprise : .....	1
	a) Introduction .....	1
	b) Fiche d'identité de l'entreprise .....	1
	c) Le personnel de l'entreprise .....	1
	d) La clientèle .....	2
	e) Les marques partenaires.....	3
	f) Les équipements .....	3
	g) Les prestations .....	4
	h) L'organisation des espaces .....	4
II.	Phase de diagnostic interne et externe.....	4
	a) Analyse des chiffres .....	4
	b) Les informations du marché .....	5
	c) L'analyse des concurrents : .....	5
	d) Outils de diagnostics.....	6
III.	Problématique .....	6
	a) Introduction .....	7
	b) Propositions des solutions .....	7
	c) Solution retenue.....	7
	d) Objectifs.....	7
	e) Plan d'action.....	8
	f) Budget prévisionnel.....	9
	g) Calcul de la rentabilité du logiciel.....	10
IV.	Conclusion .....	10

# I. Présentation de l'entreprise :

## a) Introduction

L'entreprise Atrium Spa et Beauté est un centre de bien être, de détente et de beauté situé au centre de Mâcon. Dans ce centre on retrouve des services de beauté comme des soins, un bar à ongles, une partie épilation et encore un espace dédié au Spa.

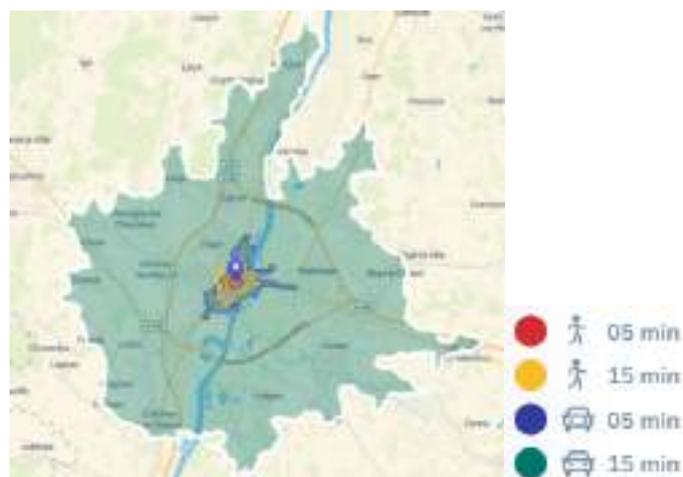
## b) Fiche d'identité de l'entreprise

FICHE IDENTITE DE L'ENTREPRISE	
Nom	Atrium Spa et Beauté
Statut juridique	SARL
Capital social	222 300€
Forme de commerce	Indépendant isolé
Nombre d'associés	13
Date de création	6 juillet 2015
Adresse	4 Rue Saint Nizier, Mâcon 71000
Téléphone	03.85.38.10.22
Horaires d'ouverture	Du mardi au samedi de 10 à 19h
Site internet et Facebook	Facebook: <a href="#">(4) Atrium Spa &amp; Beauté   Mâcon   Facebook</a> Site internet <a href="#">Atrium, Spa &amp; Beauté à Mâcon - Atrium SPA &amp; Beauté (atrium-spa.fr)</a>

### Concept de l'entreprise :

Ce Spa vous glisse dans le charme typiquement Mâconnais, il vous invite pour une pause détente et au voyage pour un lâcher-prise garanti. Sous l'Atrium, vous restez proche de la nature avec les métamorphoses, les senteurs, les lumières, les sons qui évoquent les rêves et la détente. Et sous les pierres de la voûte, vous apprécierez l'espace dédié à la relaxation et la tisanderie aux saveurs locales.

### Zone de chalandise :



### Plan d'accès :



## c) Le personnel de l'entreprise

Au sein de l'entreprise, il n'existe aucun organigramme, j'ai donc pris l'initiative d'en créer un, afin de mieux se repérer.

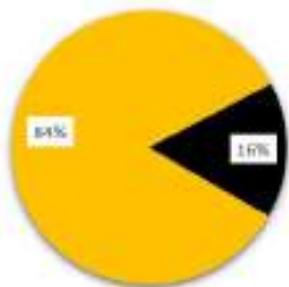
Voir ANNEXE 1

#### d) La clientèle

##### - Typologie :

On peut retrouver tout type de profil de clients mais la majorité sont des femmes. La moyenne d'âge avoisine les 42ans avec un panier moyen de 54,49€.

##### - Fréquentation :



● femme ■ homme

84% des clients sont des femmes, les hommes eux ne représentent que 16%.



Le nombre de clients est en croissance constante soit environ 53%

##### - Moyens de fidélisation :

- La carte Pass : est une carte qui correspond à un crédit que le client peut utiliser pendant 1 an (white, black, or et Platinum)



ANALYSE DE LA CARTE PASS					
	Nombre de clients	Nombre de vente de carte pass	% des clients possédant une carte pass	Prix d'achat	% des carte pass sur le CA
2021	17278	39	0,23%	21 200,00 €	1,58%
2022	19478	37	0,19%	20 350,00 €	1,53%

On note que la fidélisation n'est pas valorisée dans l'entreprise et les cartes Pass représentent seulement 2% du chiffre d'affaires.

- Communication : utilisation des SMS, réseaux sociaux, flyers et mailings

##### ○ Types de fichiers clients / Organisation :

Le logiciel Spa Booker est utilisé pour l'organisation des fichiers clients. Il permet de regrouper leurs informations (téléphone, mail, adresse, date d'anniversaire, date des rendez-vous, historique d'achats...) Aussi, il est rédigé en anglais.

e) Les marques partenaires

NOM	CONCEPT	GAMMES	VENTE ET/OU CABINE	PRIX MOYEN DES PRODUITS
<b>Cinq Mondes</b>	Régénération profonde du corps et de l'esprit	Soins Corps et Visage	Les deux	100€
<b>Vignoble Cosmetics</b>	Faire voyager grâce à ces senteurs de Bourgogne	Soins Visage	Les deux	75€
<b>Léonor Greyl</b>	Concept « ecolochic », pour l'éclat et vitalité de la chevelure	Soins Cheveux	Les deux	40€
<b>TooFruit</b>	Soins et produits d'hygiène pour les enfants de 5 à 12ans	Pour les enfants	Les deux	15€
<b>LPG</b>	Concept unique de l'endermologie	Soins Corps et Visage	Les deux	45€
<b>Sla</b>	Propose de la qualité aux professionnels et aux clients	Maquillage	Les deux	35€
<b>Mavex</b>	Traitement en profondeur	Soins pour les pieds	Les deux	22€
<b>Manicurist</b>	Marque de beauté green	Vernis à ongles	Vente	15€

f) Les équipements

	Investissement	Depuis quand	Pourquoi
<b>Le Hammam</b>	8000€	2016	Bain à chaleur humide entre 40° et 50°, lutte contre la fatigue et le stress.
<b>Le Sauna finlandais</b>	6000€	2016	Bain à chaleur sèche de 80° pour permettre une détente profonde
<b>La fontaine de glace</b>	2 000€	2016	Frotter son corps avec la glace pour faire redescendre la chaleur des autres équipement
<b>La douche à expérience</b>	12 000€	2016	Avec des couleurs, odeurs et lumières
<b>Le jacuzzi</b>	13 000€	2016	Massant et relaxant
<b>La lumière pulsée</b>	4 900€	2020	Elimination des poils grâce à la lumière
<b>Epilation définitive électrolyse</b>	6 000€	2021	Traite tout type de poils avec une petite aiguille
<b>Peeling micro dermabrasion</b>	500€	2019	Nettoyage en profondeur de la peau idéal pour l'acné et cicatrices
<b>Radiofréquence</b>	1 500€	2019	Emissions de micro impulsion électrique et onde électro magnétique
<b>Presso thérapie</b>	1 150€	2019	Méthode de drainage
<b>EM Shape EVO</b>	5 000€	2020	Reduction de la masse grasseuse au profit de la masse musculaire
<b>Cellule M6 LPG Alliance</b>	30 000€	2019	Permet de lutter contre la cellulite et le relâchement cutané
<b>Cryo lipolyse esthétique</b>	7 000€	2019	Eliminer la masse grasseuse de la zone traiter avec ventouse

Tous les équipements sont amortis

### g) Les prestations

De nombreuses prestations sont proposées. Leurs prix ont augmenté de 3€ depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2022 pour tous les soins de moins de 80 min. Tous les soins sont classés par catégorie, de plus, la carte de prestations représente les couleurs de l'Atrium Voire ANNEXE 2

### h) L'organisation des espaces

Superficie	350m <sup>2</sup>
Répartitions des espaces	Au 1 <sup>ère</sup> étage on retrouve l'espace accueil, la partie ongle, épilation, ainsi que les vestiaires, pour ce qui est du sous-sol on va retrouver l'espace Spa, les cabines de soins ainsi que la laverie
Nombres de cabines	6 → 3 épilations → 3 pour les soins
Décorations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les cabines épilations on retrouve des tons neutres (blanc et noir) avec du carrelage blanc, une partie évier et le lit au centre de la pièce (VOIR ANNEXE 3)</li> <li>- Pour les cabines de soins on retrouve la cabine faite de couleurs blanche et noire sous une voûte de pierre et une partie douche et évier ainsi que le lit au centre de la pièce (VOIR ANNEXE 4)</li> </ul>
Descriptif espaces de ventes	On retrouve l'espace vente vers la partie accueil, avec les produits soins, maquillage, ongles et les bijoux (VOIR ANNEXE 5)

Taux d'occupation cabines	
temps cabine disponible sur certain creneaux horaire = estime 15%	
1,35	1h35 de libre avec une cabine
8,10	8,1h de libre avec les 6 cabine
550,80 €	550€ de perdu par jour (PM*nmbre H de libre)
2 754,00 €	2 754€ de perdu par semaine
11 016,00 €	11 016€ de perdu par mois
121 176,00 €	121 176€ de perdu par an

L'institut est ouvert 9h par jour.

On peut remarquer une grande perte sur le CA de l'entreprise, de par l'inoccupation des cabines

Grace à mon projet ce problème pourra être résolu avec une clientèle plus fidèle

## II. Phase de diagnostic interne et externe

### a) Analyse des chiffres

Chiffre d'affaire annuel de 2019 à 2022



On peut observer que le CA diminue de 2019 à 2020 de 20,54% puis augmente de 2020 à 2021 de 38,58% et enfin il diminue de 2021 à 2022 de 0,82%.

Comparaison des chiffre d'affaire des produits et prestations



On remarque que les CA des prestations sont nettement supérieurs au CA des produits

Panier moyen annuel	Panier moyen PRESTA	Panier moyen PRODUIT
95,62 €	86,06 €	9,56 €
64,78 €	58,30 €	6,48 €
77,60 €	69,84 €	7,76 €
68,27 €	61,45 €	6,83 €

On peut remarquer que le panier moyen des prestations est beaucoup plus élevé que celui de la vente des produits. En effet, les employés ne prennent pas le temps de vendre des produits, cela explique le grand écart entre les deux paniers moyens. Le panier moyen général a baissé de 28,51% entre 2019 et 2022.

- Coût de revient du soin massage du visage au 5 fleurs, 50min à 79€ :

Marge sur coût variable		
Produit	Prix TTC	Prix HT
Coton	0,1	0,1
Pluie de fleurs	0,0	0,0
Eau micellaire	0,2	0,2
Pâte de fleurs x2	0,5	0,4
Exfoliant graines et fleurs		
	0,6	0,5
Élixir x3	7,2	6,0
Crème confort	0,4	0,3
Masque	1,1	1,0
Contour yeux	1,8	1,5
Crème visage	2,7	2,3
<b>TOTAL</b>	<b>14,6</b>	<b>12,2</b>
<b>PV HT</b>	<b>79</b>	<b>65,8</b>
Marge sur coût variable		53,6
Taux de MSCV		81%

On peut remarquer un taux de MSCV élevé avec un taux de marge de 81%

Coefficient des ventes :

Le coefficient des ventes représente un coef de x2 en termes d'achats, reventes

Prix d'achat des produits :

Une commande est réalisée tous les 2 mois avec un montant d'environ 8000€ de produits (ventes et cabine), en fonction des différentes périodes de l'année

Gestion des stocks

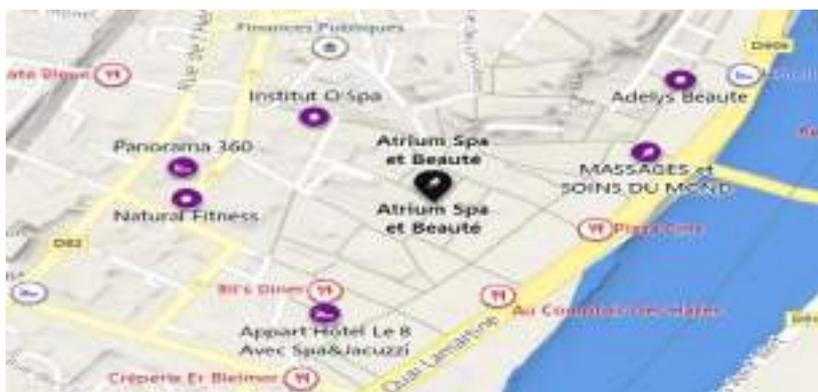
Pour ce qui est de la gestion des stocks, tout est géré informatiquement, l'ordinateur prévient quand il faut passer une commande ou non. Les stocks sont entreposés dans une partie de la laverie.

### b) Les informations du marché

Le marché des instituts, Spa au niveau :

- National : C'est un secteur en pleine croissance, qui offre des services de bien-être et de beauté à une clientèle exigeante et diversifiée. Selon une étude récente, le chiffre d'affaires des instituts spa en France a atteint 2,5 milliards d'euros en 2022, soit une augmentation de 8% par rapport à l'année précédente.
- Local : Le chiffre d'affaires des instituts spa à Macon a augmenté de 15% en 2022 par rapport à 2021. Les principaux facteurs expliquant cette tendance sont la hausse du pouvoir d'achat, le vieillissement de la population ainsi que le besoin de se détendre face au stress quotidien.

### c) L'analyse des concurrents :



Nom de l'entreprise		Panorama 360	Massages et soins du monde	Adelys Beauté
<b>Direct ou indirect</b>	Direct	Indirect	Indirect	
<b>Points forts</b>	Possibilité de prendre rendez-vous en ligne Propose des soins similaires. Marque utilisée : Sothys	Possibilité de prendre rendez-vous en ligne Propose des soins similaire	Possibilité de prendre rendez-vous en ligne Propose des soins et une partie institut	
<b>Points faibles</b>	Propose des soins similaires Prix élevé Propose qu'une partie spa et pas de partie institut	Manque de communication Carte moins développée Pas d'accès au Spa	Pas d'accès au Spa Carte peu développée	
<b>Communication</b>	Site web, Instagram, SnapChat, Pinterest, Twitter	Site web, Facebook, Instagram	Site web, Instagram et Facebook	
<b>Fidélisation</b>	Oui	Non	Non	

#### *d) Outils de diagnostics*

L'outil SWOT va permettre de réaliser un diagnostic avant de lancer le projet. Son objectif est d'évaluer la pertinence d'une stratégie future.

<b>FORCES</b>	<b>FAIBLESSES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excellente notoriété de l'établissement</li> <li>- Gare et parking à proximité de l'établissement</li> <li>- Diversité des prestations avec de nombreuses marques</li> <li>- Emplacement en centre-ville</li> <li>- Avoir le « LABEL Spa de France »</li> <li>- Un joli cadre typique renforçant l'attractivité du centre et la fréquentation</li> <li>- Région et ville touristique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le client vient toujours pour les mêmes prestations</li> <li>- Manque de visibilité de l'enseigne</li> <li>- Le logiciel du Spa est en anglais et peu adapté aux besoins du Spa et il ne gère pas la fidélisation des clients</li> <li>- Manque de fidélité</li> <li>- Pas de publicité</li> </ul>
<b>OPPORTUNITES</b>	<b>MENACES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le marché de la beauté et du bien-être est porteur</li> <li>- Les produits naturels sont dans les tendances actuelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inflation pouvant impacter le budget santé/loisir des ménage</li> <li>- Apparition de nouveaux concurrents mieux placé et plus grand (zone commerciale de crèche sur Saône</li> </ul>

On peut observer un manque de l'institut concernant la stratégie de fidélisation marketing, probablement en raison du logiciel qui n'est pas exploiter dans son intégralité.

### *III. Problématique*

## **a) Introduction**

La présentation de « *L'ATRIUM SPA ET BEAUTE* » et les analyses conduites nous ont permis de constater que cette entreprise présente de nombreux points positifs tant au niveau de ses équipements, de sa surface que de ses prestations. Néanmoins, l'analyse SWOT met en évidence certaines faiblesses, l'enseigne est peu visible, la clientèle est essentiellement CSP+, une partie du logiciel du Spa est en anglais et il y a un manque de fidélité de la part des clients.

Les statistiques concernant le Chiffre d'Affaires nous montre qu'il se maintient malgré une chute en 2020 (crise sanitaire) cependant il ne progresse pas. Un regard approfondi du diagnostic nous permet de définir des propositions de solutions et celle retenue.

***En quoi l'amélioration du système de fidélisation peut augmenter le chiffre d'affaires ?***

## **b) Propositions des solutions**

- Revoir l'aménagement pour pouvoir accueillir davantage de clients et proposer tous les soins aux personnes à mobilité réduite (ajouter une cabine de soin du corps au 1<sup>er</sup> étage qui ouvre directement sur la rue) : cela nécessiterait trop d'investissement, et les travaux obligerait une fermeture temporaire de l'institut. Tous les endroits sont déjà occupés donc il n'est pas envisageable de rajouter une cabine et d'agrandir.
- Rendre l'Institut plus visible, poser des panneaux d'affichage à l'entrée de la rue : beaucoup d'enseignes occupent l'entrée de la rue, par conséquent notre affichage ne serait probablement pas regardé par les passants.
- Proposer une formule pour les étudiants : ceci ne correspond pas à la cible de clientèle de l'institut qui est plutôt orienté vers les personnes de 30-50ans.
- Agir sur les fidélisations de la clientèle : acquérir un nouveau logiciel et créer une carte de fidélité, (Attirer une clientèle de professions intermédiaire : 31,2% de la population, actuellement cadre supérieur : 15,2% de la population (Voir ANNEXE 6))

## **c) Solution retenue**

Aujourd'hui dans l'entreprise Atrium Spa et beauté il existe un programme de fidélisation qui n'est pas beaucoup utilisé. C'est pour cela que la création d'un nouveau système avec une carte de fidélité permettant aux clients qui font des soins fréquents, de bénéficier d'une réduction sur un soin de leurs choix, lors du 7<sup>ème</sup> rendez-vous.

La mise en place d'un nouveau logiciel permettra le suivi des prestations de chaque client et d'une formation à son utilisation par les employés. Ce projet est retenu.

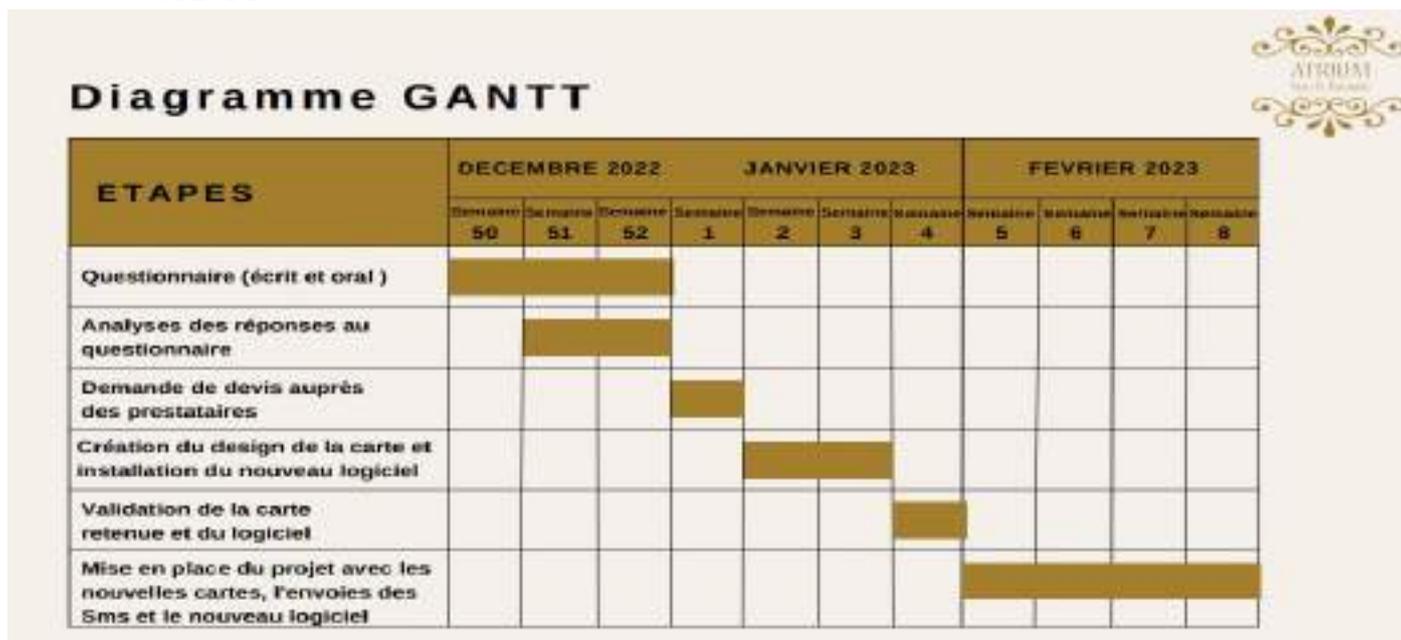
## **d) Objectifs**

Augmenter le chiffre d'affaires par la mise en place d'un nouveau logiciel de fidélisation permettant la création d'une carte de fidélité.

- SMART

<b>S</b>	Augmenter le nombre de clients fidèles par la mise en place d'un nouveau moyen de fidélisation et grâce à une carte de fidélité gérée par un nouveau logiciel
<b>M</b>	Je voudrais avoir 4869 clients fidèles - $19478/4 = 4869$ (le quart des clients, soit 25%) Donc une augmentation d'environ 24% par rapport aux nombres de clients de « la carte Pass »
<b>A</b>	Se référer à l'analyse Gantt, concernant les tâches à accomplir
<b>R</b>	Ce projet est réaliste. Le budget pour la réalisation des cartes, du logiciel, des formations ainsi que de l'envoi des Sms et des mails est de 11 883,09€
<b>T</b>	Se référer à l'analyse Gantt, concernant les délais

- GANTT



### e) Plan d'action

- Questionnaire auprès des clients et résultats (ANNEXE 7)

Rédaction d'un questionnaire simple

Analyse du questionnaire (on a pu observer que les résultats étaient positifs concernant la mise en place d'une carte de fidélité)

Le questionnaire a été transmis à 150 clients avec un retour de 100 clients ce qui correspond à 66,66% (ANNEXE 8)

- Choisir un logiciel (investissement sur un nouveau système de fidélisation)

Le nouveau logiciel devra prendre en compte tous les besoins de l'institut comme :

- Pouvoir voir le planning des rendez-vous
- Pouvoir prendre des rendez-vous sur internet
- Pouvoir avoir les fiches clients
- Pouvoir accéder aux différents rapport (ventes, CA...)
- Pouvoir faire des bons cadeaux
- Faire la caisse
- Faire l'inventaire
- Pouvoir voir les horaires de chaque employé
- Pouvoir faire un pointage des heures

- Pouvoir gérer les produits
- Avoir un onglet dédié au système de fidélisation.
- Réalisation d'une carte de fidélité et impression

Cette carte offrira à la 7<sup>ème</sup> visite du client une réduction de 10% sur une prestation de son choix

Design, recherche prestataire et devis (carte choisie : papier cartonné pour y inscrire au dos date de passage)

Carte fidélité final (ANNEXE 9)

Comparatif de logiciel :

<b>Nom</b>	<b>Spa Booker (logiciel actuel)</b>	<b>Kiute</b>	<b>Booksy</b>	<b>RDV360</b>
Prix	Essai gratuit : 0 € (limité dans le temps / dans les fonctionnalités) Standard : 85 € / mois / utilisateur Pro : 135 € / mois / utilisateur	Essai gratuit : 0 € (limité dans le temps / dans les fonctionnalités) Standard : 49 € / mois / utilisateur	Essai gratuit : 0 € (limité dans le temps / dans les fonctionnalités) Standard : 49 € / mois puis 10€ en plus pour chaque collaborateurs	– Essai gratuit : 0 € (limité dans le temps / dans les fonctionnalités) – Pro : 29,9 € / mois / utilisateur – Pro+ 39,9 € / mois / utilisateur
Disponibilité	Etats-Unis	Belgique, Suisse et France	Australie, Brésil, Canada, Chine, Allemagne, Royaume-Uni, Inde, Japon, Mexique, États-Unis	France
Langue	Anglais	Anglais et Français	Anglais, espagnol, polonais, portugais, vietnamien	Français
Point négatif	Prix élevé, le logiciel ne propose pas la langue française,	Ne propose pas une option pro, pas de formation	Le logiciel ne propose pas la langue française, ne propose pas une option pro, pas de formation	Formation payante
Les +	Formation de 1h, paiement en ligne	Prix bas, premier à proposer des réservations en ligne	Permet de réserver et paiement en ligne et très avancé sur la digitalisation	Un bon rapport qualité prix, 2 premier mois gratuits en pro. Facile d'utilisation, pratique pour les pros, paiement et réservation en ligne, option E-commerce. Site français
Coût de la formation	Compris dans l'abonnement	Compris dans l'abonnement	Compris dans l'abonnement	Compris dans l'abonnement
Coût du logiciel par année	21 060€	7 644€	2 148€	4 322,5€

Il me semble que le logiciel RDV 360 correspond le mieux aux besoins et objectifs fixés, grâce à ses différentes fonctionnalités

- Former les employés à ce logiciel

Budgéter et prévoir des temps de formations : seulement 1h de formation est compris dans l'abonnement. Il est nécessaire de prévoir au minimum 1h30 de formation supplémentaire

- Mettre en place un suivi avec un système de relance par mail/sms destinés aux clients qui ne sont pas venus depuis un moment. Exemple du message : votre dernière visite date de..., votre carte de fidélité vous permet d'obtenir une réduction sur une prestation à la 7<sup>e</sup> visite, nous serions heureux de pouvoir vous en faire bénéficier à votre prochain passage

**f) Budget prévisionnel**

- Logiciel : abonnement à l'année, 2 mois offert soit 33,25€/mois ( $33,25 \times 10 = 332,5\text{€}/\text{an}$ )  
 $332,5 \times 13$  (nombre de salariés) = 4 322,5 €
- Le coût de la formation de l'équipe pour le nouveau logiciel : 384,62€ par personne pour une formation de qualité
- Le coût des mail/sms : 300 sms compris dans l'abonnement sinon 0,08 HT/SMS
- Le coût de la carte de fidélisation (impression) : 5000 (0,06€/unité) 304,59€

Enveloppe budgétaire	
Logiciel	4 322,50 €
Formation	5000
SMS / Mail	2 256,00 €
Carte de fidélité	300,00 €
frais de transport carte	4,59 €
TOTAL	11 883,09 €

### g) Calcul de la rentabilité du logiciel

D'après les données, nous pouvons estimer une augmentation de 2,5% du CA grâce au logiciel, avec une marge sur cout variable de 60%. Le seuil de rentabilité est de 19 805,15€ ce qui couvre les dépenses

Seuil de rentabilité	
CA avant	1 329 813,70 €
augmentation de 2,5%	33 245,34 €
CA après	1 363 059,04 €
MSCV	60%
	19 947,21 €
Dépenses	11 883,09 €
Seuil de rentabilité	19 805,15 €

## IV. Conclusion

Malgré l'existence d'un programme de fidélisation, qui est peu utilisé et peu performant, je me suis particulièrement concentrée sur cette problématique de fidélisation, ce qui m'a permis d'en venir à ce projet.

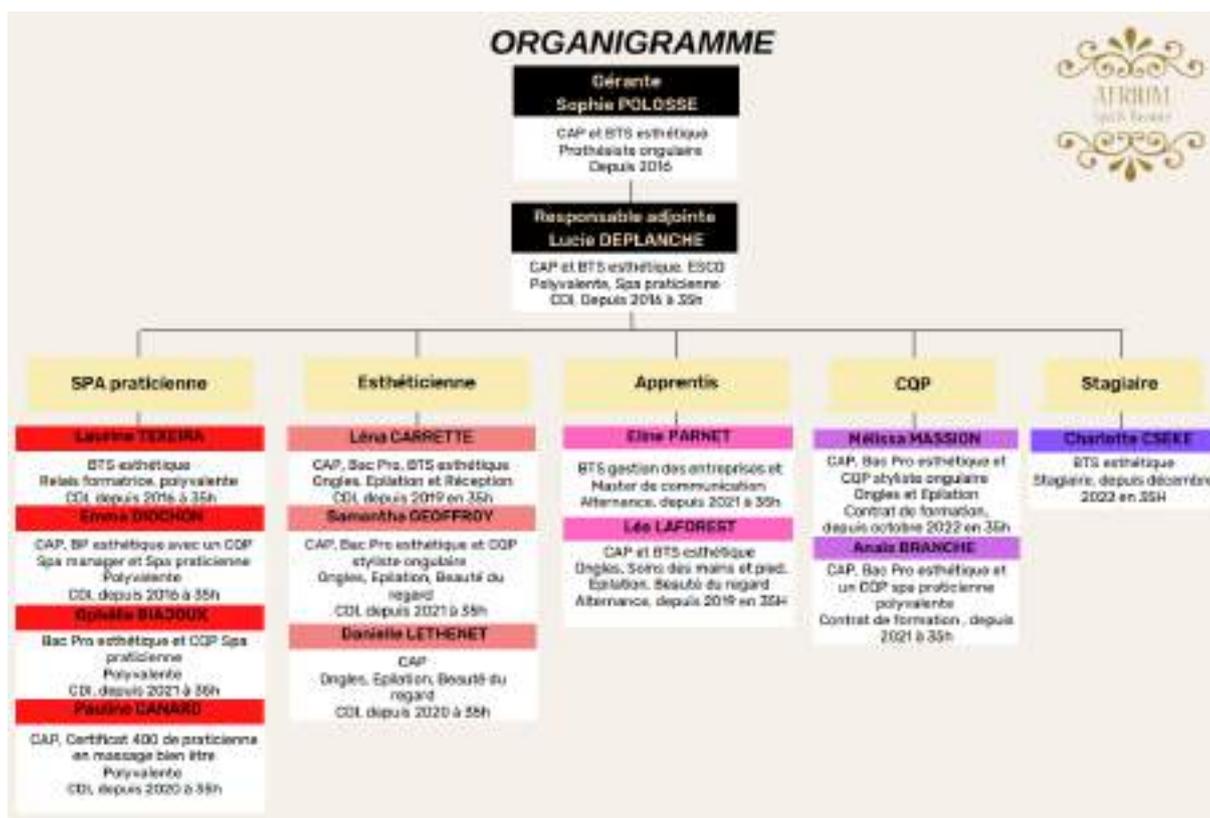
Je peux en conclure que le projet de mise en place d'un nouveau logiciel de GRC est viable, et contribue à l'amélioration du chiffre d'affaires de l'institut permettant la création d'une carte de fidélité. Aussi, cela vient confirmer la réussite et l'objectif atteint de ce projet et augmentera le chiffre d'affaires.

En effet, grâce à ce projet l'entreprise aura une plus grande fidélité des clients ce qui aura pour conséquence d'augmenter les prestations vendues.

Il serait intéressant de pouvoir proposer davantage de prestations auprès de la clientèle masculine, car elle représente actuellement 16% de la clientèle. Et de sensibiliser les employés à proposer des produits à l'issue des prestations aux clients, pour augmenter le panier moyen des produits vendus.

Annexes :

# ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME



# ANNEXE 2 : CARTE DE PRESTATION

1 heure / pers.	27 €
2 heures / pers.	52 €
PRIVATISATION DUO ATRUM 1h DOUCES DÉTENTES ET TRÉMAYONS	130 €
PRIVATISATION GROUPE ATRUM 1h DOUCES DÉTENTES TRÉMAYONS	180 €
PRIVATISATION GROUPE ATRUM 2h DOUCES DÉTENTES TRÉMAYONS	300 €

**RITUELS DU BAIN & SOINS DU CORPS CINQ MONDES**

**BAIN PHYTO-AROMATIQUE ET FLEURS - UNIQUEMENT EN DUO**  
Durée : 30 min - **RELAXANT**  
Différencie et traite de relaxation intense grâce à ce rituel ancestral du bain balinaise et profite des bienfaits d'une association personnalisée d'huiles essentielles et de fleurs. Ce rituel évacue les tensions pour une harmonie parfaite du corps et de l'esprit.

**DOUSSAGE AROMATIQUE AUX ÉPICES**  
Durée : 30 min - **ÉNERGISANT**  
Offrez-vous un moment de bien-être guidé à ce rituel ancestral inspiré des recettes de santé et soins de l'île de Java. Laissez-vous transporter par les délicats senteurs de la forêt épicurée à base d'épices et de saule de mer. Ce soin tonifie le corps par ses actions réchauffantes et laisse la peau délicieusement satinée.

**GOMMAGE ÉCLAT « PUREE DE PAPAYE »**  
Durée : 20 min - **RÉVÉLATEUR D'ÉCLAT**  
Laissez-vous rassaporer dans le royaume du Siam et ses notes envoiées.  
Votre peau est délicieusement soignée, parfumée et illuminée grâce à ce soin consacré de papaye et de lait de coco.

**GOMMAGE SUBILIME AU MONDI DE TAHITI**  
Durée : 20 min - **NOUVEAU SOIN**  
Fleur de la Raihu pharmacopée tout bonifiée pour régénérer, calmer, préparer tout biologiquement à base de poudre de coco séchée au Marou de Tahiti, laisse la peau douce et soyeuse.

**RITUELS DE SOIN VISAGE CINQ MONDES**

**SOIN-MASSAGE DU VISAGE « RITUEL FLEURS DE BALI »**  
Durée : 20 min - **COUP D'ÉCLAT** 43 €  
Profitez des délicates senteurs des fleurs tropicales de ce soin « coup d'éclat » inspiré des Rituels de beauté balinaise, et découvrez une peau éclatante et un teint sublimé.

**SOIN-MASSAGE DU VISAGE « FLEURS DE BALI »** 79 €  
Durée : 50 min - **HYDRATANT**  
Ce soin d'origine balinaise hydrate en profondeur et illumine la peau grâce à l'association de cinq fleurs tropicales. Les massages du visage, de la nuque et des trapèzes libèrent les tensions et apportent ressourcement.

**SOIN-MASSAGE DU VISAGE « FLEURS ET FRUITS DE BALI »** 119 €  
Durée : 90 min - **PERFECTEUR D'ÉCLAT**  
Un véritable soin désincrustant, perfecteur de teint et coup d'éclat grâce aux techniques de la Dérmapuncture®, associées à un masque et un massage ciblé apportant de la jeunesse au visage. Profitez pleinement des bienfaits des actifs naturels des fleurs tropicales et des acides naturels de fruits (AHAs) pour retrouver une peau purifiée et une barrière immunitaire renforcée, un grain de peau lisse, et un teint lumineux.

**SOIN-MASSAGE DU VISAGE « KO BI DO »** 43 €  
Durée : 20 min - **JEUNESSE INSTANTANÉE**  
Ce soin jeunesse instantanée « Ko Bi Do » s'inspire d'un rituel ancestral de beauté japonais, combinant des gestuelles de lifting naturel du visage à un soin personnalisé selon les zones les plus fragilisées pour une efficacité et des résultats immédiats.

**SOIN-MASSAGE DU VISAGE « KO BI DO »** 79 €  
Durée : 50 min - **REDENSIFIANT**  
Inspiré d'un Rituel japonais ancestral « Ko Bi Do », véritable lifting manuel du visage, ce soin « anti-rides » agit sur l'ensemble du visage et le cou, à travers des manœuvres précises, pour retrouver une peau tonifiée, lissée et repulpée.

**SOIN-MASSAGE DU VISAGE « KO BI DO » SUPRÊME DE JEUNESSE** 119 €  
Durée : 60 min - **ANTI-ÂGE GLOBAL**  
Ce soin d'exception allie les effets des pharmacopées des cosmétiques Cinq Mondes. Outre les manœuvres de la Dérmapuncture® : dermopétrissage, massages du visage, aux manœuvres liftantes et lissantes du « Ridoi japonais du visage, acupression, manœuvre liftante et lissante de « Ridoi japonais de jade », pour un véritable lifting naturel du visage. Ces 50 manœuvres liftantes permettant de revitaliser et repulper votre peau, et relancer ainsi son capital jeunesse.

<b>MASSAGE THAÏLANDAIS DES JAMBES</b> Durée : 20 min - L'ÉPREUVE Un soin dédié au soulagement des parties fatiguées. Ce massage relaxant et assainissant utilise des techniques issues de la phytothérapie chinoise. Vous bénéficiez des parties hautes et basses pour une sensation de détente totale.	40 €
<b>MASSAGE ORIENTAL TRADITIONNEL</b> Durée : 20 min / 40 min - DÉTENTE Ce massage inspiré de la tradition asiatique favorise l'équilibre du corps grâce au flux d'énergie équilibrée et décontractante. Les mains expertes de la praticienne procèdent à un massage doux et profond pour vous procurer un état de pur bien-être.	40 € / 70 €
<b>MASSAGE AYURVEDIQUE INDIEN</b> Durée : 50 min / 80 min - TONIQUE PROFOND Profite de ce massage inspiré de l'Ayurvede traditionnel. Huile chaude, L'essence des mantras, les asanas (postures) et les méditations te rééquilibrent le corps.	70 € / 110 €
<b>MASSAGE SUBLIME DE POLYNÉSIE</b> Durée : 50 min / 80 min - LÂCHER-PRISE Un massage basé sur les principes de Polynésie et inspiré de Tahiti. Utilisez les équipements longs et amincis des épaules de la praticienne. Les délicats soins de peau sont accompagnés au long de ce soin, pour une expérience de relaxation profonde.	70 € / 110 €
<b>MASSAGE ROYAL BALINAIS</b> Durée : 20 min / 40 min - DE CONTRAINDRE Plongez dans un univers de tranquillité grâce à ce Rituel de massage ancestral basé sur le massage à base de fleurs "rapunzel". À cette évasion sensorielle s'ajoutent les soins thérapeutiques et équilibrants pour tout.	70 € / 110 €
<b>SOIN DÉTOX MERCURE ET LÉGÈRETE</b> Durée : 40 min - DE TOURNER Inspire de la Médecine Traditionnelle Chinoise, ce soin propose des techniques de pétrissage, friction et pression pour apporter une relaxation et un drainage des tissus et rééquilibrer le corps dans un massage harmonieux. Ce soin procède à une détente profonde source d'une douce énergie et légèreté.	70 €
<b>MASSAGE SUBLIME DU BOLA</b> Durée : 40 min - FEMME ENCEINTE Massage spécifique adapté aux femmes enceintes. Choisissez ces soins thérapeutiques inspirés d'une douce et douce source afin d'apaiser sereinement tout inconfort pendant la grossesse et retrouver un corps détendu et léger. Tout et toutes à différents stades de la grossesse à partir du 6ème mois.	70 €

<b>RITUEL DE L'ORIENT</b> Durée : 50 min + DÉTENTE Gommage Purifiant au Savon Noir Beldi Enveloppement Purifiant et Détoxifiant à la « Crème de Rascoul » Hydratation du Corps Durée : 80 min Gommage Purifiant au Savon Noir Beldi Enveloppement Purifiant et Détoxifiant à la « Crème de Rascoul » Massage Oriental Traditionnel Relaxant (20 min) Durée : 120 min Gommage Purifiant au Savon Noir Beldi Enveloppement Purifiant et Détoxifiant à la « Crème de Rascoul » Massage Oriental Traditionnel Relaxant (50 min)	70 € 110 € 160 €
<b>RITUEL AYURVEDIQUE</b> Durée : 80 min - TONIQUE PROFOND Gommage Aromatique Energisant aux Épices Massage Ayurvedique Indien Tonifiant (50 min) Durée : 120 min Gommage Aromatique Energisant aux Épices Massage Ayurvedique Indien Tonifiant (80 min)	110 € 160 €
<b>RITUEL SUBLIME DE POLYNÉSIE</b> Durée : 80 min - LÂCHER-PRISE Gommage Sublime au Monoi de Tahiti Massage Sublime de Polynésie Délassant (50 min) Durée : 120 min Gommage Sublime au Monoi de Tahiti Massage Sublime de Polynésie Délassant (80 min)	110 € 160 €

<b>RITUEL ROYAL DU NORD</b> Durée : 40 min - DÉTENTE Gommage Éclair + Fleur de Papaye Massage Soins Détoxifiant (50 min) Durée : 90 min Gommage Éclair + Fleur de Papaye Massage Soins Détoxifiant (80 min)	110 € 150 €
<b>RITUEL ANCESTRAL DE JEUNESSE</b> Durée : 120 min - KO BI DO SUPRÊME Massage Sun-Moist (20 min) Soin-Massage Jeunesse du Visage + Ko Bi Do + Liftant et Repulpant (80 min)	150 €
<b>RITUEL ÉNERGIQUE</b> Durée : 2020 - NOUVEAU VIVANT Gommage Aromatique Energisant aux Épices Massage Ayurvedique Indien Tonifiant (50 min) Soin-Massage Jeunesse du Visage + Ko Bi Do + Liftant et Repulpant (50 min)	180 €
<b>RITUEL DE DÉTENTE ET DÉTENTE</b> Durée : 2020 - DÉTENTE ULTIME Gommage Aromatique Energisant aux Épices Massage Oriental Traditionnel Relaxant (50 min) Soin-Massage du Visage + Ko Bi Do + Liftant et Repulpant (80 min)	200 €
<b>RITUEL SUBLIME DU BOLA</b> Durée : 80 min - FEMME ENCEINTE Gommage Sublime au Monoi de Tahiti Massage Sublime du Bole (80 min) Durée : 120 min Gommage Sublime au Monoi de Tahiti Massage Sublime du Bole (80 min) Aromatique Relaxant (80 min)	110 € 150 €

**LA CURE ANTI-ÂGE SUPRÊME « KO BI DO »** 290 €

Cet incontournable Soin Massage du Visage est une exclusivité, un véritable rituel naturel qui s'inspire d'un Rituel Ancestral de Beauté Japonais. Il est, comme son nom l'indique, un Massage du Visage entièrement sophistiqué. Ko signifie andan, la beauté du visage, et Do l'action pure.

Découvrez notre cure Soin Massage du Visage

- 1 Soin Massage du visage « KO BI DO » Suprême de Jeunesse (80 min)
- 2 Soins Massage du visage « KO BI DO » Redensifiant (50 min)
- 3 Soins Massage du visage « KO BI DO » Jeunesse Instantanée (20 min)

**JOURNÉE CÉLESTE** 280 €

Découvrez le raffinement des soins ancestraux de Beauté et de Bien-Être Polynésien à travers ce rituel lors d'une Journée Céleste. Pour se ressourcer en profondeur et entrer au rythme d'un voyage sensoriel accompagné de méditations, de soins suscitant d'extraordinaires évocations de rêves et de détente.

**NEW**

- 1 heure d'accès au Spa OFFERT
- Célébration d'Ouverture Énergétique
- Un Gommage Sublime au Monoi de Tahiti (20 min)
- Un Massage Sublime de Polynésie (50 min)
- Un Soin Massage du visage « KO BI DO » Suprême de Jeunesse (80 min)
- Un Massage Énergétique des pieds (20 min)

<b>BAIN BARRIQUET AU VIN VINOBLÉ - UNIQUEMENT EN DUO</b> Durée : 30 min Cette composition de substances sélectionnées d'extraits de pépins de raisin, d'eau de rose tonique, d'huile de noix, de huiles de vigne rouge et d'arômes de citron, fait de ce bain une expérience exceptionnelle. Vous quittez le bain avec satisfaction avec une peau revitalisée.	80 €
<b>GOMMAGE PURIFIANT VINOBLÉ</b> Durée : 30 min Offrez-vous un moment de bien-être grâce au gommage équilibrant aux pépins de raisin et aux sels de la mer. Le corps entier est nourri et revitalisé par les acides gras insaturés d'huile de pépins de raisin pressés à froid et de haute qualité.	43 €
<b>RITUEL « HARMONIE ENTRE BOURGOGNE ET STYRIE »</b> Durée : 80 min Mettez à l'honneur votre voyage avec l'exotisme des vins et pépins de raisin bourgognons qui éliminent les cellules mortes. Et continuez votre détente grâce au massage du corps relaxant, qui stimule la circulation sanguine. Cela garantit une absorption parfaite de cette huile naturelle de la grappe de raisin et de la grappe Styrienne. Un sentiment d'harmonie établi.	110 €
<b>MASSAGE 100% RAISIN AUX PÊCHONS</b> Durée : 60 min Ce massage à base de son vin thérapeutique classique et à base de son vin thérapeutique en particulier sur personnes en quête de soins relaxants et anti-stress. Cette méthode holistique combine plusieurs manœuvres de relaxation avec des techniques simples de pépins de raisin pour une extraordinaire sensation de détente.	70 €
<b>MASSAGE « AUX GALETS DE SAUC-ONNA »</b> Durée : 80 min Découvrez les bienfaits de ce soin unique par un massage du corps aux huiles parfumées à la fleur de vigne, avec des pierres chauffées. La diffusion de cette douce chaleur relaxante permet de diminuer le stress et d'apaiser les tensions musculaires.	110 €
<b>MASSAGE LAMARTINIEN « À QUATRE MAINS »</b> Durée : 80 min Enveloppé de subtils fragrances, laissez-vous aller à cette praline à 4 mains au corps et profitez pleinement d'un moment de lâcher-prise grâce à ce soin issu de la gastronomie traditionnelle.	

# RITUELS DE SOINS VISAGE VINOBLE®

## LE SUR-MESURE

Une expérience de soin du visage sur-mesure élaborée en fonction du bénéfice recherché, de la zone à cibler et modulée selon la durée souhaitée.

## LES EXPÉRIENCES DE SOINS

### LES GRANDS SOINS

Durée : 80 min

Expressions sublimes de l'expérience Vinoble, rythmées par notre méthode professionnelle.

Nos Grands Soins répondent à de multiples attentes.

Le mouvement de la main de nos Expertes, telle une caresse, part de la surface de la peau, puis plonge dans les profondeurs pour aller travailler les lieux avec application. Enfin, il revient à la surface pour contourner le visage et le magnifier.

119 €

### LES EXTRAITS

Durée : 50 min

Quintessence des Grands Soins, ces traitements de concentration sur les bénéfices précis, sans aucun compromis sur le plaisir et l'expérience.

79 €

### LES CIBLES

Durée : 20 min

Un concentré d'efficacité pour cibler un besoin ou une zone spécifique, à l'aide de nos gestes les plus exigeants.

43 €

### LA COLLECTION

Une offre de cures personnalisées composée par votre Experte de soins pour une transformation de peau visible et durable, centrée sur 3 des rituels-vous.

SUR DEVIS

## EXCLUSIVITE AIRIUM

RITUEL - ANCESTRAL DE NOS TERRES DE BOURGOGNE -  
UNIQUEMENT EN DUO - Durée : 4h50

450 €

Pour se ressourcer en profondeur au rythme de la vinification Bourgogne.

- Une heure de Spa Privatif avec Bûtes et Mignardises
- Cérémonie d'Ouverture
- Gommage aux Pépins de Raisins et aux Sels de Mer Purifiant Vinoble
- Bain Bouillonnant au Vin Blanc
- Massage Global au choix à base d'Huile Divine
- Son Massage de Beauté Suprême



RITUEL - 100% MACONNAIS - UNIQUEMENT EN DUO

Durée : 2h50

350 €

- Une heure de Spa Privatif
- Gommage aux Pépins de Raisins et aux Sels de Mer Purifiant Vinoble
- Enveloppement Mâconnais

### MASSAGE SUR-MESURE

Durée : 20 min / 50 min / 80 min / 1h50 (exclusif corps complet)

43 € / 79 € / 119 € / 150 €

Soulager les tensions du corps et de l'esprit. Par des mouvements fluides continus et enveloppants, aient et s'intensifiant, ce massage soulage les tensions les plus profondes. C'est le retour à l'harmonie complète du corps et de l'esprit.

MANUCURE	Prix
Manucure Basique	22 €
Manucure Soins	22 €
Supplément Manucure Soins (Pain d'Anges, Soin Perles, Massage)	15 €
Soin Manucure (soin complet) avec soin et démaquillage pour visage	45 €
Cure de paraffine (Bain Peppermint des pieds au beurre de Karité)	15 €
Pain de Soins Soin Perles Permanent Couleur au French	32 €
Pain de Soins Couleur	15 €

MÉDICURE ESTHÉTIQUE	Prix
Manucure Soins	22 €
Supplément Manucure Soins (Pain d'Anges, Soin Perles, Massage)	15 €
Soin Manucure (soin complet) avec soin et démaquillage pour visage	45 €
Soin Manucure Soins	40 €
Cataplasme	37 €
Cure d'hydratation avec les cataplasmes et les gommages des pieds	15 €
Hydratation des pieds (Bain Peppermint des pieds)	15 €
Pain de Soins Soin Perles Permanent Couleur au French	32 €
Pain de Soins Couleur	15 €

POSE D'ONGLES (MANS)	Prix
Pain d'Anges Soins Permanent au Soin Perles au French	84 €
Soins Permanent au Soin Perles au French	66 €
Pain Art de Permanent de 1 à 10 jours	2 x 26 €
Soins des Ongles	44 €
Cure d'Anges	20 €
Cure d'Anges avec soin Manucure	26 €
Remplacement Ongles Glass	15 €
Pain de Soins Soin Perles Permanent Couleur au French	32 €
Soins Permanent Couleur au French	15 €

Soins	Prix
Ligne supérieure au Menton	10 €
Neveux	10 €
Deux Jambes ou Cuisses	18 €
Jambes Complètes	28 €
Maillot Classique	15 €
Maillot Échancré	19 €
Maillot Intégral	20 €
Maillot Intégral Harmonie	50 €
Soins	19 €
Soins au Gilette	10 €
Epilée	19 €
Traitements	20 €

Maquillage Soins	35 €
Maquillage Grand Soins	45 €
Maquillage (soin complet) 1 heure	40 €
Maquillage Soins - Eau & Maquillage du Grand Jour	80 €

Soins Permanent au Soin Perles au French	66 €
Soins Permanent au Soin Perles au French	66 €
Soins Permanent au Soin Perles au French	66 €

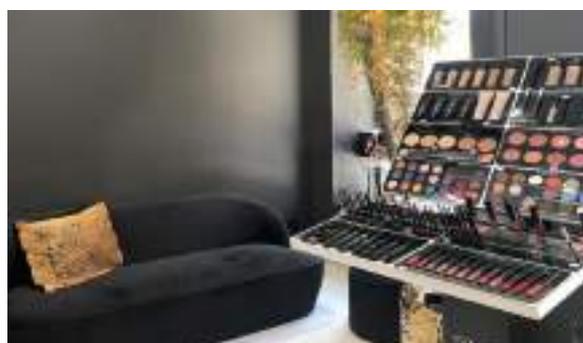
ANNEXE 3 : CABINE EPILATION



ANNEXE 4 : CABINE DE SOINS



ANNEXE 5 : ACCEUIL ET PARTIE VENTE



## ANNEXE 6 : POPULATION ET LES CATEGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES

### Mâcon, sa population et les catégories socioprofessionnelles

Mâcon, préfecture du [département](#) de [Saône-et-Loire](#) est situé dans la région [Bourgogne-Franche-Comté](#), au dernier recensement (2020), la commune comptait **34 414 habitants**. Son [aire d'attraction](#) s'étend sur trois départements (Saône-et-Loire, Rhône et Ain) et rassemble **137 435 habitants**

#### Emplois par catégorie socioprofessionnelle en 2019

	Nombre	%
<b>Ensemble</b>	25 755	100,0
<b>Agriculteurs exploitants</b>	34	0,1
<b>Artisans, commerçants, chefs entreprise</b>	1 292	5,0
<b>Cadres et professions intellectuelles supérieures</b>	3 906	15,2
<b>Professions intermédiaires</b>	8 025	31,2
<b>Employés</b>	7 249	28,1
<b>Ouvriers</b>	5 249	20,4

Source : Insee, RP2019 exploitation complémentaire lieu de travail, géographie au 01/01/2022.

## ANNEXE 7 : QUESTIONNAIRE CLIENTS



### Questionnaire Carte de fidélité

Dans le cadre de la commercialisation d'une carte de fidélité, nous souhaiterions connaître vos attentes sur les points suivants :

charlotte.cooker@gmail.com [Changer de compte](#)

\* Indiquez une réponse obligatoire

Adresse e-mail \*

\_\_\_\_\_  
Votre adresse e-mail

Est ce que vous venez régulièrement ?

Oui  
 Non

Quelle est votre profession et catégorie socioprofessionnelle ?

Ouvrier, employé  
 Cadre  
 Artisan, commerçant, profession libérale  
 Agriculteur  
 Technicien et professions intermédiaires  
 Retraité

Si Oui, à quelle fréquence ?

Plusieurs fois par semaine  
 1 fois par semaine  
 Quelques fois par mois  
 1 fois par an

---

Est ce qu'une carte de fidélité pourrait vous intéresser ?

OUI  
 NON

---

Qu'attendriez vous en premier lieu dans notre carte de fidélité ?

Que la carte soit en version numérique  
 Que la carte soit en version papier  
 Avoir une réduction au bout d'un certain nombre de passages  
 Faire la connaissance d'autres prestations via une réduction

---

Qui êtes-vous ?

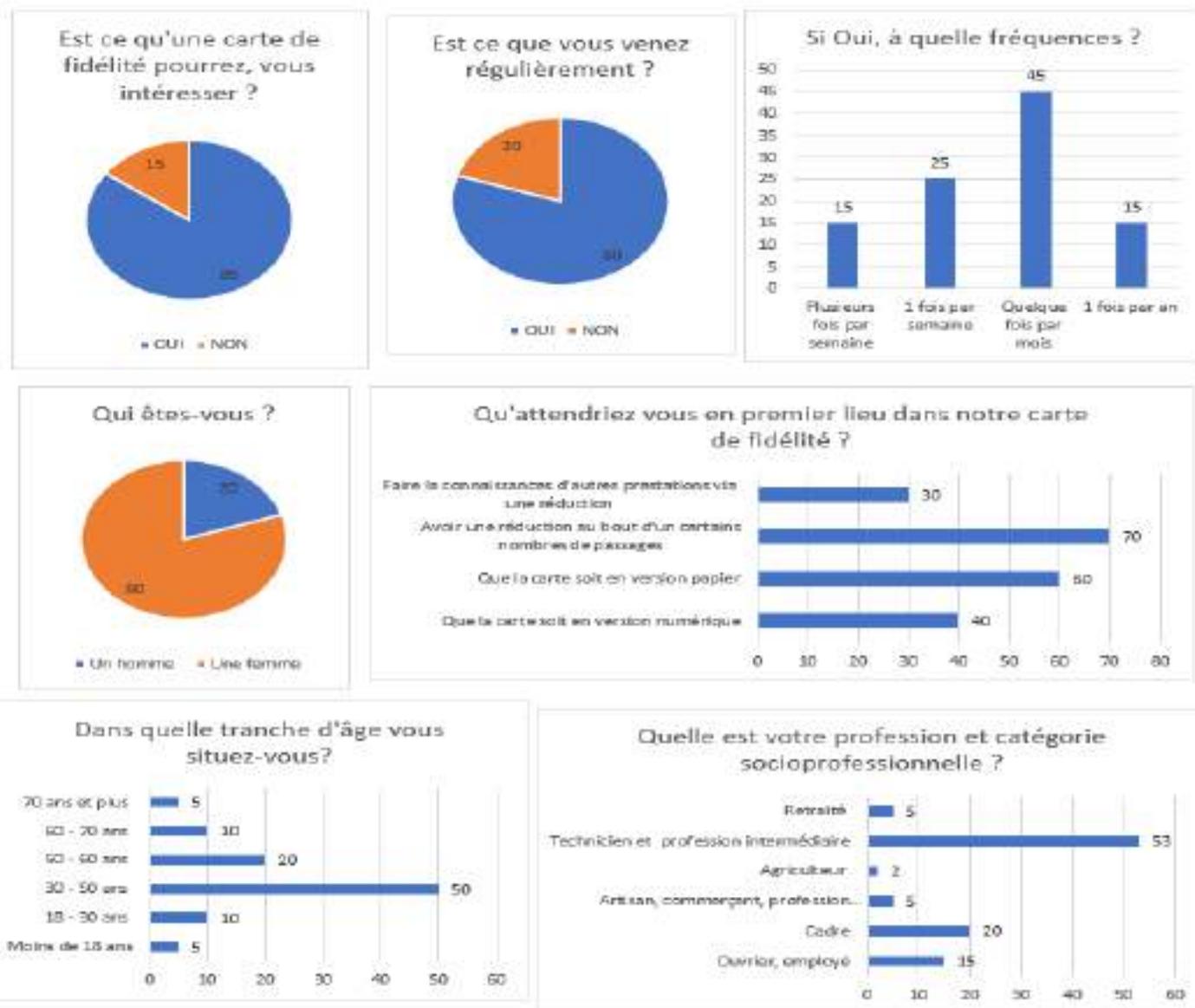
Un Homme  
 Une Femme

---

Dans quelle tranches d'âge vous situez vous ?

Moins de 18ans  
 18 - 20 ans  
 20 - 30 ans  
 30 - 40 ans  
 40 - 50 ans  
 50 - 60 ans  
 60 - 70 ans  
 70 ans et plus

## ANNEXE 8: RESULTAT DU QUESTIONNAIRE



## ANNEXE 9 : CARTE DE FIDELITE FINAL

