Charlotte
CSEKE

E1SMS

RAPPORT DE STAGE

L'AGAPA
Perros-Guirec
HOTEL • SPA

NUXE
spa
PARIS

Du 6 juin au 9 juillet 2022

Année 2021/2022

SOMMAIRE :

I. Présentation de l'entreprise ***page 1***

II. Missions confiées et objectifs

A. Analyse d'un massage effectué ***page 2***

B. Analyse SWOT ***page 3***

III. Bilan personnel ***page 4***

ANNEXE 1 → Organigramme ***page 5***

ANNEXE 2 → Spa ***page 6***

ANNEXE 3 → Spa ***page 7***

I. *Présentation de l'entreprise :*

- Enterprise signataire de la convention de stage : Spa NUXE
- Entreprise d'accueil : Spa NUXE Hôtel l'Agapa *****

Nom de l'entreprise	Spa NUXE Hôtel L'Agapa ***** (Perros-Guirec)
Type	Entreprise
Date création entreprise	15/09/2005
Finalité	Lucrative, être pérenne, durer dans le temps
Taille	55 salariés (moyenne entreprise)
Activités	Massages et soins NUXE Vente de produits NUXE
Secteur d'activité	Secteur tertiaire
Statut juridique	SAS
Champs d'action	International (France, Espagne, Tunisie, Portugal, Maroc, Turquie)
Fournisseur	Nuxe
Services	Espaces de bien-être et de détente
Ressource humaine	55 salariés (salariés : réception, spa, cuisine, services des étages, restaurant, directrice) Organigramme (Annexe1)
Ressources financière	Capital sociale : 11 594 085,00 € Chiffre d'affaires 2020 :2 657 300.00 €
Ressources immatérielle	Site internet : https://www.lagapa.com/en/ Des produits Made in France, non testés sur les animaux, bio 40 brevets
Ressources matérielle	Le mobilier, le Spa,

Concept :

Des formules respectueuses de la nature	Nuxe contribue à protéger la planète et préserver ses ressources c'est l'une de leurs priorités. Conforme à leurs engagements clean beauty, leur charte de formulation est stricte Pour formuler leurs soins, ils privilégient des actifs d'origine naturelle, à l'origine géographique contrôlée et issus de méthodes d'extraction vertes non polluantes.
L'emballages	Pour les emballages, NUXE s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'éco-conception. Leurs packagings évoluent, à chaque nouveau développement ou rénovation de produit, afin d'améliorer leur empreinte carbone.
Qualité/ Bio	Depuis toujours, Nuxe est sensibles au bien-être animal. 100% de leurs produits sont végétariens, c'est-à-dire qu'ils ne contiennent aucun ingrédient animal. 90% de leurs soins sont également végan
Accessibilité	Nuxe à de différentes gammes, a différents prix et pour femme et homme

II. Missions confiées et objectifs

J'ai eu plusieurs missions qui m'ont été confiés comme :

- Garder ma cabine de soins propre
- Préparer le Spa pour l'ouverture
- Accueillir et s'occuper des clients
- Présenter le produit aux clients, avant de l'utiliser
- S'occuper du linge (faire tourner la machine à laver, le sèche-linge, plier et ranger le linge)

J'ai eu aussi plusieurs objectifs qui m'ont été confiés comme :

- Essayer de vendre des produits NUXE
- Être à l'écoute de mon client
- Permettre la détente du client
- Répondre aux attentes du client
- Bien réaliser le protocole du massage choisi par le client

A. Analyse d'un massage effectuer

Nuxe Massage, 45 min, 90 €

- Détente : Ce massage va se concentrer essentiellement sur la zone du dos (cervicales) et des paravertébraux. Mais on va aussi faire les autres parties de corps comme les bras, le ventre, les jambes… Les manœuvres sont portées sur des pétrissages avec les pouces, et mains entières ainsi que sur des lissages enveloppants. Son rythme est lent mais la pression est adaptable pour chaque client

- Détox : c'est un massage défatiguant pour retrouver une nouvelle énergie. On le conseille aux personnes ayant une sensation de lourdeur au niveau du corp (des bras, des jambes), en pratiquant des manœuvres drainantes et en travaillant des points de fatigue précis jouant sur certains organes du corps (estomac, vésicule biliaire, gros intestin, reins). Son rythme est lent mais légèrement plus rapide sur la partie postérieure du corps (battage au niveau des pieds). Un travail ciblé sur le ventre est conseillé pour chasser les toxines et travailler le méridien de la vessie. On va réaliser des points de pression inspirer du shiatsu, on va relancer la circulation lymphatique.

On va tout d'abord accueillir le client, puis lui prendre sa fiche de santé qu'il aura préalablement remplie. On va ensuite l'installer en cabine. On va présenter les différents produits pour le soin (texture, odeur et qualités) à son client (on lui laisse le choix entre les différents produits proposés). Avant de commencer le massage on va réaliser un exercice de respiration pour permettre au client de se détendre et de bien profiter de son soin. Puis on débute le soin (on vérifie si la température du matelas chauffant convient au client, on règle la table de massage à la bonne hauteur pour pouvoir bien pratiquer). Durant le massage on va demander au client si la pression lui convient (et on s'adapte en conséquence). A la fin du massage, on laisse le client se rhabiller puis pendant ce temps on va préparer une boisson (que le client aura choisie entres un thé chaud ou glacé) avec un assortiment de fruit sec (s'il le désir). Puis enfin on va raccompagner le client au niveau de la piscine (intérieur) ou en terrasse, selon son envie.

B. Analyse SWOT

FORCES	FAIBLESSES
- Emplacement du Spa - Marque Nuxe connue internationalement - Nombreux équipement (salle de sport) - Un site internet qui permet de prendre directement rendez-vous - Large amplitude d'horaire - Boutique sur place	- Beaucoup de monde - Petit pédiluve - Prévoir de prendre ses rendez-vous longtemps en avances
OPPORTUNITES	**MENACES**
- Diffusion de campagnes publicitaires - Travaux prévus pour améliorer le Spa - Elargir les prestations	- Construction prévue d'un Spa thalasso (donc plus concurrence) - Existence de 2 hôtels Spas sur Perros-Guirec

III. Bilan personnel

Lors de mon stage j'ai amélioré des compétences mais il me reste d'autres compétence à améliorer ;

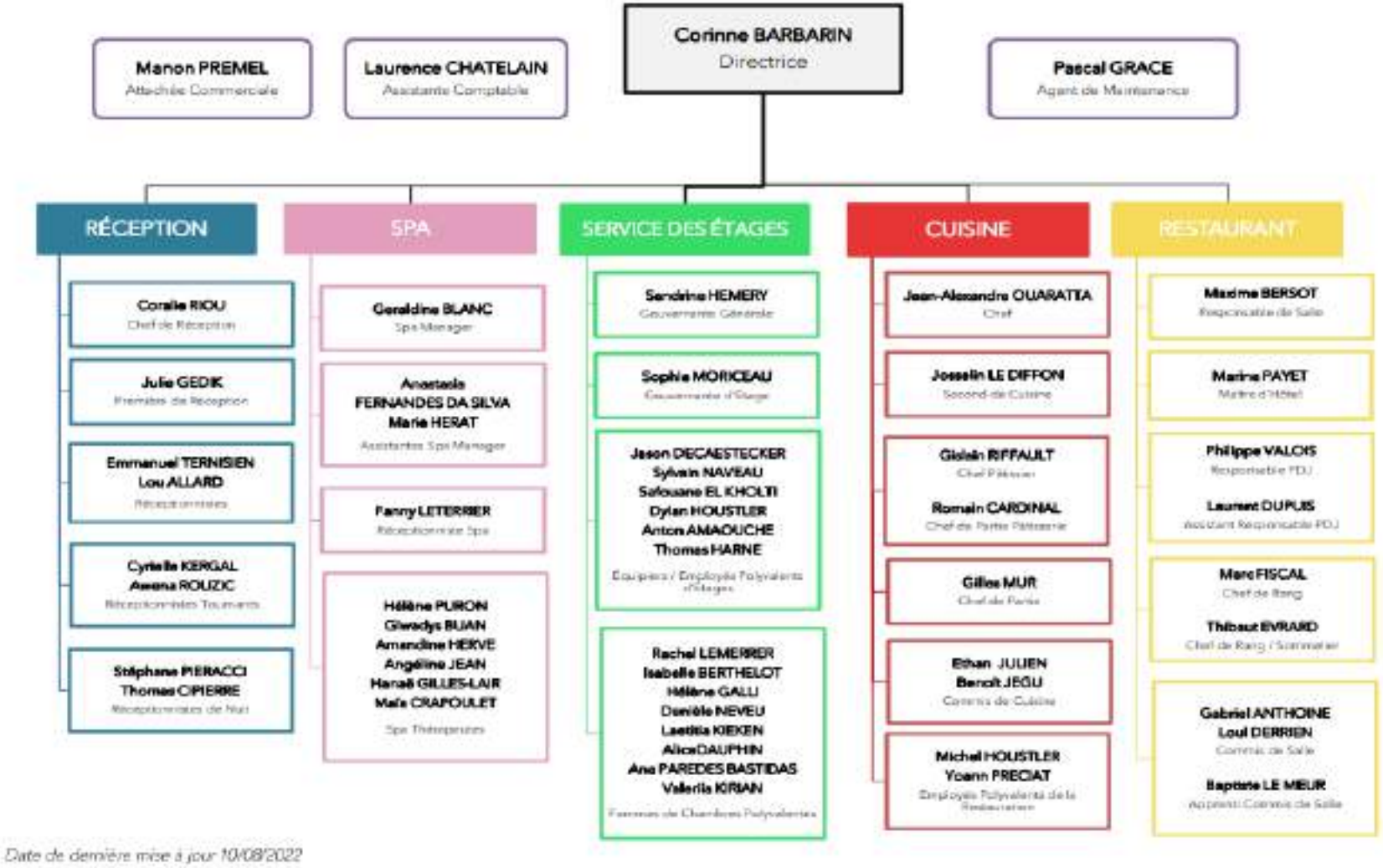
Compétences que j'ai améliorées	Compétences que je dois améliorer
- Pratique de soins (massages) 30min, 45min et 1h - Préparation de la cabine, de l'espace Spa, pliage du linge, rangement linge - Savoir retenir plusieurs protocoles de soins - Savoir m'adapter aux différents types de clients	- Prise d'initiative et de responsabilité - Ma curiosité d'esprit - Être plus autonome

Mais il y a aussi des choses que j'ai apprise mais qui m'ont aussi surprise ;

Choses que j'ai apprises	Choses qui m'ont surprise
- Des nouveaux protocoles - Garder son calme en toutes circonstances - Améliorer mon anglais pour pouvoir servir au mieux les clients à 100% - Le monde du travail : les horaires, travailler en équipe mais aussi seule.	- Le pédiluve : il était tout petit c'était qu'une petite cuvette, cela m'a étonné pour un hôtel Spa 5 étoiles - Le nombres de machines à laver par jour. Je ne pensais pas qu'il y en avait autant - La diversité des clients : on pouvait avoir tous types d'âge, ainsi que des personnes issues de milieu social différents.

J'ai apprécié mon stage au sein du Spa NUXE à Perros-Guirec, d'une part car j'étais immerger au quotidien dans le monde professionnel. En effet, j'ai pu apprendre de nouvelles techniques de massages et faire la connaissance de nouvelles personnes (sédentaires et saisonnières) qui m'ont aidé dans mon intégration et pour l'entièreté de mon stage. De plus le contact avec les clients en favorisant leurs bien-être m'a permis de m'épanouir. D'autre part, le fait d'effectuer un stage loin de chez moi, m'a permis de découvrir une ville ainsi qu'une région, et j'ai beaucoup aimé cette découverte et cette immersion, que j'ai pu profiter dans un bel établissement de 5 étoiles, situé dans un bel environnement (vue sur mer). Enfin je pourrais dire que ce stage m'a apporté d'avantage de maturité, d'autonomie dans la réalisation des massages, ainsi qu'un réel engagement au sein du Spa (l'ouverture de la structure, bien servir les clients, la propreté du spa, le linge…).
Pour conclure je dirais que ce stage a été positif pour moi. Il m'a permis de faire le point sur mes compétences, mes savoirs (élargir mes connaissances des produits Nuxe), mes savoir-faire et mon savoir-être et ainsi sur ce que je dois encore travailler.

ANNEXE 1



Date de dernière mise à jour 10/08/2022

ANNEXE 2

LA TERASSE

LA PISCINE

LE JACUZZI

ANNEXE 3

LES DOUCHES

LE COIN INFUSION

LA CABINE DUO