

Que ce soit pour les clients ou pour le staff, sur la question des vestiaires, on se remet complètement en question



LOÏC DELAFOULHOUZE
VP Brand & Image
Snow Group

CIRCULATION DANS L'ESPACE ET VESTIAIRES UNIVERSELS : DE LA MODERNITÉ AVANT TOUT !

Les attentes clients évoluent, les modes de consommation, les échanges mais aussi les habitudes de travail de nos praticiennes.

Alexandre Pierart souligne ainsi l'importance d'une circulation harmonieuse dans l'espace : « Je pense : temps de trajets ! Je compte le nombre de pas. C'est le plus important. Tout est une question de distance et de questionnement en fonction du Spa. Il doit y avoir différentes étapes d'acheminement des personnes et des consommables. Mais également faire très attention à l'acoustique. Pour minimiser la perte de temps tout doit être bien positionné dans le Spa. L'ergonomie du travail des thérapeutes doit être au centre de notre préoccupation. Nous devons leur donner la sensation d'être bien traités, leur apporter du confort de travail et leur donner envie de rester. À vouloir trop économiser on peut perdre beaucoup d'argent. »

Loïc Delafoulhouze partage cet avis et fait le parallèle entre l'équipe et les clients : « Ce qui peut également rendre un Spa inopérable sont les flux mal conçus. Par exemple : arriver à la réception, partir à gauche pour accéder au vestiaire, puis retourner à droite pour accéder aux cabines de soins est juste impensable ! Et en termes d'hygiène pieds propres - pieds sales, n'en parlons pas ! Que ce soit pour les clients ou pour le staff, sur la question des vestiaires, on se remet complètement en question au sujet du genre. Sur les derniers projets que nous venons de sortir les vestiaires hommes d'un côté et femmes de l'autre, sont abandonnés. Désormais, nous nous orientons sur des vestiaires mixtes avec des cabines privatives suffisamment spacieuses et confortables, bien aménagées et luxueuses côté client. Cela préfigure l'avenir des vestiaires. Pour le staff nous prévoyons des vestiaires de 10 à 20 m² en fonction du nombre de collaborateurs, pour se changer. Il y a d'un côté les lockers et de l'autre 1 à 2 cabines individuelles ainsi qu'une douche. »

Diane Bernardin conclut sur ce point : « Concernant les Wellness centers de 2 000 ou 3 000 m² nous travaillons désormais sur des couloirs staff invisibles des clients pour le transport du linge sale, des machines et des transferts inter-cabines. Nous faisons en sorte que ce parcours-là ne croise pas celui des clients, surtout au moment des ménages. »

TRAFFIC FLOW WITHIN THE SPA AND CHANGING ROOMS: MODERNITY IS THE NAME OF THE GAME!!

Alexandre Pierart emphasises the importance of balanced traffic flow within the Spa. "I'm always thinking about journey time! I count the number of steps to be taken; it's crucially important. Everything is a question of distance and how it affects the Spa's operations. There must be different stages in moving people and consumables. Therapists' work ergonomics has to be the focal point of our attention. We must ensure that they feel well-treated and provide them with a comfortable working environment so that they want to stay. Insisting on always making savings can lead to a lot of money being lost."

Loïc Delafoulhouze shares this point of view and draws the parallel between teams and clients. "Badly-designed traffic flow can also make a Spa inoperable. For example, arriving at the front desk, turning left to go to the changing room, then retracing your footsteps to turn right towards the treatment rooms is just unthinkable! Not least because of hygiene issues arising from the lack of separation in the crossover between spa footwear and outdoor footwear areas! When it comes to changing rooms, whether for clients or for staff, the gender-specific issue is being completely reassessed. For staff, we anticipate changing rooms covering 10 to 20m² according to the number of employees. On one side there are lockers and on the other, 1 or 2 individual cubicles and a shower."

Diane Bernardin rounds off this point. "Concerning Wellness centres covering 2,000m² or 3,000m², we are now working on corridors that are invisible to the clients and used by the staff to transport dirty linen and devices, and for inter-treatment room transfers."