



CURSO DE GESTÃO DE SPA - MANAGEMENT

Nos últimos anos a área da saúde e do bem-estar tem evoluído substancialmente. A procura por um estado wellness tem feito com que os spas adquiram novas competências, permitindo que o cliente usufrua da melhor experiência possível.

Através desta formação, os formandos adquirem conhecimentos especializados e focados na operacionalização de um espaço de saúde e bem-estar, tendo as competências para integrarem-se em funções de gestão, supervisão, controlo dos procedimentos operacionais do mercado wellness de saúde e bem-estar, onde irão desempenhar funções de liderança das operações.

Este curso permite obter e desenvolver as ferramentas e as capacidades de um profissional especializado que sabe criar e manter uma equipa criativa e motivada, um profissional que dispõe de conhecimentos sobre as técnicas terapêuticas e materiais mais rentáveis de forma a desenvolver uma gestão eficiente e inteligente dos recursos para dinamização de um negócio inserido num mercado competitivo. Este é um profissional com competências para gerar um serviço de excelência, que o distingue no mercado.

CARGA HORÁRIA

166 horas de Curso - Curso totalmente online

DESTINATÁRIOS

- Público em geral com o 12º ano de escolaridade que visa uma especialização numa nova área profissional;
- Colaboradores e terapeutas de Spa;
- Profissionais na área da Saúde;
- Empresários na área do turismo de saúde e bem-estar.



PRÉ-REQUISITOS

- Apresentação dos certificados comprovativos de formação/profissão válidos;
- Computador funcional com placa de som, microfone, colunas e ligação de qualidade à internet;
- Devido ao número limitado de vagas será feita uma entrevista on-line aos inscritos para avaliar as motivações e a predisposição para a área;

Só será considerada válida a inscrição no curso de Gestão de Spa - Management após receção do respetivo pagamento da inscrição e do valor em pronto pagamento ou do valor da primeira mensalidade.

SAÍDAS PROFISSIONAIS

Alguns sectores onde se insere esta Profissão:

- Este curso permite obter ferramentas e capacidade para desempenhar funções de gestão e liderança nos diversos tipos de ambientes Wellness;
- Espaços de saúde e Bem-estar;
- Spas em Cruzeiros;
- Clínicas de Estética;
- Por outro lado, fornece ferramentas essenciais para quem deseja abrir o seu próprio negócio no mercado Wellness e Beleza e Bem-Estar.

OBJETIVOS

- Adquirir um conjunto de conhecimentos técnicos adequados ao desenvolvimento da função de Management em SPA;
- Conhecer os fundamentos teóricos do trabalho em Gestão de SPA, nomeadamente, os tipos de serviços, a filosofia e os vários conceitos em SPA;



- Dotar de conhecimento, através de exercícios práticos, os profissionais para a construção de um sistema de trabalho com retorno financeiro, facilmente aplicável no seu dia-a-dia de trabalho.
- Capacitar os formandos com ferramentas de vendas, gestão de recursos humanos, gestão operacional e financeira, estratégias de marketing, estudos de mercado, controlo de stock e compras;
- Preparar profissionais, ligados à área de Wellness/Spa/Bem-Estar e Saúde, para a realização de um serviço de qualidade e de excelência;
- Abrir portas na evolução, mudança e crescimento enquanto profissionais e gestores ligados a uma área em constante alteração.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Módulo 0: Apresentação e Receção aos Formandos

- Apresentação da FEEL (Valores, Missão e Posicionamento)
- Apresentação do curso (Objetivos, estrutura, módulos e projeto final)
- Apresentação das saídas profissionais do curso
- Apresentação dos formadores
- Apresentação do regulamento da Atividade Formativa
- Preenchimento do contrato de formação
- Apresentação e entrega da minuta do trabalho final, normas e orientações
- Criação de um grupo online



Módulo 1: Evolução, Tendências, Conceito SPA & Wellness

Aula Síncrona

- Evolução da cultura SPA
- Turismo de saúde e wellness
- Progressão das terapias utilizadas e suas origens

Atividades em aula

- Visualização de vídeos e/ou imagens de algumas tipologias Spa, dentro das várias categorias

Aula Assíncrona

- Pesquisa sobre diferentes tipologias de Spa e wellness
- Escolha de um conceito a desenvolver

Módulo 2: Menu de Serviços de Spa, Programas e Oferta a La Carte

Aula Síncrona

- Tipologia de serviços
- Organização dos serviços
- Marcas
- Menus de Spa e wellness
- Documentação de apoio aos serviços
- Etiqueta SPA no espaço
- Elaboração do template de preparação dos serviços (sala técnica)
- Follow do cliente
- Manual Técnico

Atividades em aula

- Debate sobre as necessidades das diferentes áreas geográficas
- Visualização de vários serviços
- Brainstorm sobre os serviços mais requisitados
- Dinâmica dos menus



- Análise de vários menus de spa
- Identificação dos pontos-chaves do manual técnico, no separador dos serviços

Aula Assíncrona

- Criação de um menu
- Determinar os recursos necessários à execução desses serviços
- Criar a documentação de apoio aos serviços
- Criar as fichas técnicas dos serviços

Módulo 3: Gestão e acompanhamento do cliente em Spa

Aula Síncrona

- Gestão de clientes
- Spa etiqueta para os clientes
- A importância da comunicação com o cliente
- Barreiras à comunicação
- Expressões e microexpressões faciais
- Estilos de comunicação
- Tipologia de clientes
- Relações interpessoais
- Tipos de atendimento: presencial, online e telefónico
- Gestão de reclamações

Atividades em aula

- Atividade didática da barreira à comunicação
- Teatralização dos estilos de clientes
- Brainstorm sobre a relação profissional-cliente
- Debate sobre casos práticos de reclamações e forma de atuação

Aula Assíncrona

- Criar uma etiqueta Spa para o cliente, do spa concebido
- Criar um guião de atendimento nos vários momentos



Módulo 4: Customer Service e Gestão Operacional

Aula Síncrona

- Parâmetros operacionais
- Seleção e avaliação de fornecedores
- Organização operacional dentro do spa
- Metodologia de organização dos materiais
- Organização das salas
- Gestão de agenda
- Desenvolver um plano anual de formação para cada função
- Controlo de custos
- Manual de procedimentos

Atividades em aula

- Brainstorm sobre os parâmetros operacionais
- Debate sobre os pontos fulcrais na escolha dos fornecedores
- Criação de um template
- Simulação da gestão de uma agenda diária
- Análise dos vários parâmetros da agenda
- Debate sobre forma de atendimento do cliente

Aula Assíncrona

- Escolha de fornecedores e preenchimento do template
- Desenvolver as fases operacionais dentro do spa criado
- Conceber os mapas de rentabilidade
- Criar templates das salas



Módulo 5: Gestão e progressão de Recursos Humanos

Aula Síncrona

- Ética, profissionalismo e conduta
- Dress code e soft skills
- Importância dos recursos humanos
- Organograma
- Recrutamento e seleção de colaboradores
- Contratação e estrutura salarial
- Incremento de produtividade
- Avaliação de desempenho e desenvolvimento
- Manual do colaborador

Atividades em aula

- Debate sobre os itens importantes para a equipa de sucesso
- Debate sobre os desafios de um gestor de spa
- Definir os itens necessários para o dossier de recrutamento
- Criação de um template geral de entrevista
- Identificação dos pontos chaves de um manual de colaborador

Aula Assíncrona

- Criar o organograma do Spa concebido
- Definir os requisitos necessários para cada função
- Desenvolver um plano salarial e de incentivos
- Criar o dossier de recrutamento
- Desenvolver um plano anual de avaliação de desempenho



Módulo 6: Liderança e Gestão de Equipas

Aula Síncrona

- Coaching de liderança
- Formas de liderança
- Comunicação e barreiras à comunicação
- Gestão e desenvolvimento de equipas
- Gestão de conflitos

Atividades em aula

- Jogo para identificar as soft skills de cada um
- Caso prático de liderança
- Caso prático de formas de comunicação

Aula Assíncrona

- Desenvolver um plano de ação motivacional da sua equipa

Módulo 7: Estratégia, Conceção e plano do projeto

Aula Síncrona

- Traçar objetivos
- Tipologias de empresas
- Pontos chave para construir um negócio

Atividades em aula

- Criar um template para os objetivos a estabelecer
- Criar um template com a tipologia de empresa
- Realizar um esboço do plano de negócio

Aula Assíncrona

- Criar objetivos e respetivas medidas de avaliação
- Explicitar as características, direitos e deveres da tipologia de empresa que criaram



Módulo 8: Gestão Financeira e Viabilidade do projeto

Aula Síncrona

- Metodologia de avaliação dos objetivos criados
- Precificação
- Gestão da rentabilidade
- Plano de viabilidade
- Equilíbrio financeiro: Controlo das perdas e dos lucros
- Análise financeira
- Construir um plano de negócio

Atividades em aula

- Preencher o template criado
- Criar template de precificação
- Criar templates de análise de rentabilidade

Aula Assíncrona

- Precificação dos serviços
- Calcular rentabilidades e preencher o template

Módulo 9: Marketing, Branding, Design e Redes Sociais

Aula Síncrona

- O que é o Marketing
- Tipologia de marketing para um Spa e Wellness
- Identidade do negócio
- Estratégia de posicionamento, segmentação e diferenciação
- Persona
- Criar e entender plano de marketing
- Prospeção e a importância dos estudos de mercado
- Análise swot
- Marketing digital: Redes sociais, Anúncios pagos e Google Ads



- Funil de vendas: copywriting e estratégia para as Redes sociais
- Meios promocionais

Atividades em aula

- Análise de um caso prático
- Debate sobre os pontos importantes para determinar a persona
- Análise swot de um serviço
- Iniciar a criação de um post no canva

Aula Assíncrona

- Fazer a análise de mercado para o spa criado
- Desenvolver uma estratégia de marketing digital numa rede social

Módulo 10: Coaching Comercial e PNL in Advisement

Aula Síncrona

- Diferenciação para a venda
- Motivação de compra
- Técnicas de vendas
- Neurovendas
- Neurocoaching
- Exposição do ponto de venda
- Técnicas de divulgação

Atividades em aula

- Descobrir as motivações de compra dos colegas
- Desenvolver templates de campanhas pontuais

Aula Assíncrona

- Desenvolver um plano de vendas
- Criar técnicas de vendas para o serviço de assinatura



Módulo 11: Encerramento

- Análise do processo formativo
- Preenchimento da documentação final
- Continuidade do grupo de apoio online

METODOLOGIA DE FORMAÇÃO

Caberá ao formador a seleção dos métodos e técnicas pedagógicas que considere mais eficazes para o desenvolvimento da formação e que estejam de acordo com as características do grupo de formação.

A abordagem será baseada na criação de um projeto de wellness/spa. Cada formando deverá desenvolver um conceito de wellness/spa desde a criação do conceito, seleção do processo de recrutamento, à gestão operacional e financeira, ao desenvolvimento de técnicas e estratégias de marketing e venda.

No entanto, atendendo aos objetivos e características do curso, prevê-se a utilização de métodos ativos, expositivos, demonstrativos e interrogativos.

RECURSOS PEDAGÓGICOS

Em termos de recursos pedagógicos, os participantes receberão digitalmente, o manual do curso, as apresentações desenvolvidas pelos formadores e, em determinados módulos, material de apoio à matéria que está a ser lecionada, as quais serão colocadas na plataforma digital adotada.

Todos os materiais para as atividades práticas serão fornecidos pela FEEL, com exceção dos mencionados no ponto seguinte.

Acesso a uma comunidade privada online para acompanhamento durante e após o curso.



RECURSOS MATERIAIS

Para o desenvolvimento da formação serão utilizados os seguintes recursos:

- Plataforma com diversas ferramentas formativas que permitem a colocação dos recursos pedagógicos
- Os formandos devem apresentar-se às aulas com:
 - Acesso ao manual
 - Caderno ou bloco para escrever com caneta
 - Computador funcional com placa de som, microfone, colunas, ligação de qualidade à internet
 - Durante todas as aulas e todo o período de aulas os formandos deverão ter a camara ligada

AVALIAÇÃO

A avaliação dos formandos será realizada através de 4 momentos:

- Avaliação de Diagnóstico no início da formação, afim de perceber o nível de conhecimentos que os formandos têm sobre o Curso e assim o formador ajustar a formação aos conhecimentos e necessidades formativas;
- Avaliação Formativa, através de grelhas de observação sobre o empenho, assiduidade e cumprimento das tarefas ao longo dos módulos, tendo esta componente uma ponderação de 20% no total do processo avaliativo.
- Avaliação sumativa será realizada no final de cada módulo, através de um momento:
 - Apresentação do projeto final em formato digital

Este momento avaliativo terá uma ponderação de 80% no processo avaliativo.

É em função da análise destes diferentes elementos que resultará uma classificação final do módulo, de acordo com a escala de avaliação numérica de 1 a 20 com a seguinte correspondência em termos qualitativos:

1 – 9 - Insuficiente

10 – 14 – Suficiente



15 – 17 – Bom

18 – 20 – Muito bom

A aprovação do formando no final do módulo será determinada pelos seguintes critérios:

- Considera-se que o formando teve aproveitamento – Apto – quando a sua classificação final for igual ou superior - 10 a 14 valores, correspondendo em termos qualitativos a “Suficiente” e tendo realizado todos os módulos do curso
- Considera-se que o formando não teve aproveitamento – Não Apto – quando a sua classificação final for igual ou inferior - 1 a 9 valores correspondendo em termos qualitativos a “Insuficiente”

VALOR DO CURSO

70€ de inscrição + 1350€ de curso

Transferência bancária através do IBAN PT50 0007 0000 0040 5635 47423

MODO DE PAGAMENTO PRESTACIONAL

Número de Prestações	Valor da Prestação Mensal
4	355€
6	245€

CONDIÇÕES DO PAGAMENTO PRESTACIONAL

- A primeira prestação é paga no momento da inscrição. As restantes prestações serão pagas nas mensalidades subsequentes, a partir da data da inscrição.
- As prestações são pagas através de débito direto ou por emissão de cheques pré-datados.
- O modo de pagamento prestacional só é válido para as inscrições realizadas até 15 dias úteis antes da data de início do Curso, para outros prazos contacte-nos.



DESCONTOS

- Inscrição em grupo: 5% de desconto extra, em cada inscrição, para conjunto de 2 ou mais inscrições antecipadas até um máximo de 1 mês antes do início da formação, inclui pagamento em pronto pagamento ou em plano prestacional.

CURSO INCLUI

- Manuais digitais exclusivos do Curso Gestão de Spa - Management
- Materiais diversos de atividades práticas
- Desafios práticos em cada módulo
- Acesso a uma comunidade online privada de estudo e para acompanhamento pós-curso
- Certificado reconhecido pela DGERT emitido pela plataforma SIGO e registo no Passaporte Qualifica
- Diploma referente à participação no Curso de Gestão de Spa - Management, onde constará a informação sobre o aproveitamento, carga horária e as principais linhas de conteúdos programáticos.

CONTACTOS

Feel - Formação Profissional Lda - Rua Teresa Jesus Pereira, loja 29A 2560-364 Torres Vedras

261 338 392 | 969 284 188 | geral@feel-fp.com | www.feelfp.pt