



DA PAIXÃO AO NEGÓCIO: COMO CRIAR UM NEGÓCIO DE BEM-ESTAR RENTÁVEL

Esta formação foi concebida para profissionais que pretendem criar, organizar ou desenvolver um negócio na área do bem-estar, nomeadamente **SPAs, gabinetes de massagem e/ou estética**. Ao longo das 30 horas de formação, os formandos irão adquirir conhecimentos práticos sobre atendimento ao cliente, organização de serviços, estratégias de fidelização e divulgação digital, bem como boas práticas na organização e valorização do espaço profissional.

O curso pretende fornecer ferramentas simples e aplicáveis à realidade destes negócios, permitindo aos formandos estruturar os seus serviços, melhorar a experiência do cliente e desenvolver um gabinete mais organizado, profissional e sustentável. Desta forma, os formandos terão a oportunidade de adquirir competências que contribuem para a criação e consolidação de um negócio estável e competitivo na área do bem-estar.

CARGA HORÁRIA

30 horas de Curso - Curso totalmente online

DESTINATÁRIOS

- Profissionais de estética e cuidados de beleza;
- Terapeutas e técnicos que trabalham ou pretendem trabalhar em SPAs ou gabinetes de bem-estar;
- Profissionais que pretendem abrir ou melhorar a gestão do seu espaço;
- Empreendedores da área do bem-estar que desejem estruturar os seus serviços e melhorar a experiência do cliente.



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 neste curso após receção do respetivo pagamento da inscrição e do valor em pronto pagamento ou do valor da primeira mensalidade.

SAÍDAS PROFISSIONAIS

Após a conclusão da formação, os participantes poderão:

- Criar e desenvolver o seu próprio gabinete de massagem, estética ou bem-estar;
- Melhorar a organização e gestão de SPAs ou gabinetes já existentes;
- Implementar estratégias de fidelização e promoção de serviços na área do bem-estar;
- Aplicar boas práticas de atendimento e organização que valorizem a experiência do cliente em serviços de SPA, massagem e estética.

OBJETIVOS

No final da formação, os participantes deverão ser capazes de:

- Aplicar técnicas de atendimento ao cliente adequadas ao contexto de SPAs, gabinetes de massagem e estética;
- Gerir reclamações e situações difíceis de forma profissional, garantindo a satisfação do cliente;



- Implementar estratégias de fidelização de clientes e promoção de serviços de bem-estar;
- Estruturar e organizar um menu de tratamentos e serviços, definindo um preço adequado;
- Utilizar ferramentas de divulgação digital para promover serviços de massagem, estética ou SPA;
- Organizar o espaço de trabalho de forma funcional, confortável e diferenciadora, valorizando a experiência do cliente.

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
- Criação de um grupo online

Módulo 1: Como criar um serviço de excelência em SPA, massagem e estética

(Técnicas de atendimento e gestão eficaz de reclamações)

Aula Síncrona

- Princípios de um atendimento profissional na área do bem-estarTurismo de saúde e wellness
- Comunicação verbal e não verbal no atendimento ao cliente
- Etapas do acolhimento e acompanhamento do cliente em SPA ou gabinete
- Gestão de reclamações e resolução de situações difíceis



- Importância da experiência do cliente nos serviços de bem-estar

Atividades em aula

- Brainstorming: características de um serviço de excelência em SPA e estética
- Análise de experiências reais de atendimento (boas práticas e erros comuns)
- Visualização e discussão de exemplos de atendimento ao cliente
- Criação de um guião de atendimento ao cliente
- Desenvolvimento de princípios de etiqueta e protocolo em SPA
- Role play / simulações de atendimento e gestão de reclamações

Módulo 2: Como fidelizar clientes e aumentar receitas

(Estratégias de fidelização, vendas e pós-venda)

Aula Síncrona

- Importância da fidelização em negócios de SPA, massagem e estética
- Construção de relações de confiança com os clientes
- Técnicas de recomendação de serviços e tratamentos
- Estratégias de acompanhamento e pós-tratamento
- Estratégias para aumentar o valor médio por cliente

Atividades em aula

- Debate sobre hábitos e expectativas dos clientes de bem-estar
- Brainstorming de estratégias de fidelização em gabinetes e SPAs
- Análise de exemplos de programas de fidelização
- Simulação de recomendação de tratamentos complementares
- Exercício prático de criação de estratégias de acompanhamento pós-serviço
- Partilha de experiências profissionais entre formandos

Módulo 3: Como organizar um menu e divulgar serviços

(Elaboração de um preçário e divulgação digital)

Aula Síncrona

- Estruturação de um menu de tratamentos e serviços
- Organização clara e atractiva da oferta de serviços
- Definição de preços e criação de um preçário equilibrado
- Comunicação eficaz dos serviços ao cliente
- Ferramentas e estratégias básicas de divulgação digital

Atividades em aula

- Análise de menus de tratamentos de SPAs e gabinetes de estética
- Identificação de boas práticas e erros frequentes
- Brainstorming sobre serviços e pacotes de tratamentos
- Exercício prático de criação de um menu de serviços
- Elaboração de um preçário adaptado ao público-alvo
- Discussão de estratégias de divulgação nas redes sociais

Módulo 4: Como organizar de forma distinta um espaço

(Dicas valiosas e erros a evitar)

Aula Síncrona

- Organização funcional de um gabinete de massagem ou estética
- Elementos que influenciam o conforto e a experiência do cliente
- Ambiente, estética e identidade do espaço
- Detalhes que valorizam o serviço de bem-estar
- Erros comuns na organização de espaços de SPA e estética

Atividades em aula

- Análise de exemplos de espaços de SPA e gabinetes



- Debate sobre factores que influenciam a experiência do cliente
- Exercício de identificação de melhorias num espaço de trabalho
- Brainstorming sobre elementos diferenciadores para um gabinete
- Simulação de organização ideal de um espaço de atendimento
- Partilha e análise de experiências dos participantes

Módulo 5: 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 formação assenta numa metodologia activa, participativa e orientada para a prática, privilegiando a partilha de experiências e a aplicação direta dos conhecimentos à realidade profissional dos participantes na área de SPA, massagem e estética.

Serão utilizadas as seguintes metodologias pedagógicas:

métodos expositivo, participativo, brainstorming, análise de casos práticos, role play e simulações, exercícios práticos e aplicação directa.

Serão desenvolvidas actividades práticas, como:

- criação de um guião de atendimento ao cliente;
- elaboração de menu de serviços e preçoário;
- definição de princípios de etiqueta e protocolo em SPA;
- identificação de estratégias de fidelização e divulgação de serviços.



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 mencionado 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 + 395€ de curso

Transferência bancária através do IBAN PT50 0007 0000 0040 5635 47423



MODO DE PAGAMENTO PRESTACIONAL

Número de Prestações	Valor da Prestação Mensal
2	222,50€

CONDIÇÕES DO PAGAMENTO PRESTACIONAL

A primeira prestação é paga no momento da inscrição. A seguinte prestação tem de ser liquidada até à data de início do curso.

- Os valores são pagos através de Numerário ou Transferência Bancária, sendo necessário o envio dos comprovativos de pagamento.
- 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.

CURSO INCLUI

- Manuais digitais exclusivos do Curso: **Da Paixão ao Negócio: Como criar um negócio de Bem-Estar rentável**
- 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 **Da Paixão ao Negócio: Como criar um negócio de Bem-Estar rentável** 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