



Procedure standard del Villaggio

Introduzione.

Il Villaggio si trova a Caltignaga, una piccola cittadina a 6 km da Novara e nasce dal sogno di Lucio e Teresa che volevano creare un centro benessere inconfondibile, unico nel suo tipo.

La peculiarità del villaggio è quella di racchiudere dentro sé diversi settori con un alto grado di professionalità ma garantendo a tutti gli ospiti un'esperienza familiare e piacevole senza farli sentire uno dei tanti all'interno della struttura.

L'obiettivo del Villaggio è riuscire a soddisfare ogni richiesta di ogni ospite al fine di ottenere la migliore delle esperienze che avrebbe potuto passare da noi.

I settori che fanno parte del Villaggio sono:

- La spa con il suo percorso benessere da 400mq
- L'area massaggi e trattamenti
- L'Atelier del capello
- La piscina esterna
- La ristorazione

Tutti questi settori lavorano in sinergia per creare tutti insieme "Il Villaggio".

La nostra spa

Dove inizia tutto

Abbiamo creato una SPA piacevole e riservata dedicata a chi è lontano dal concetto di fast-spa e cerca un benessere di nicchia.

I nostri ospiti ci scelgono perché ci distinguiamo in attenzione al cliente e adattabilità.

All'interno della spa i nostri ospiti non sono solo clienti, sono persone con bisogni che noi cerchiamo di soddisfare ad ogni costo, garantendo loro tutto il comfort necessario.

La nostra spa è suddivisa in due aree principali quella umida e quella secca. All'interno dell'area secca si trovano Stanza di sale, sauna ed una jacuzzi a 34°C. Nell'area umida invece abbiamo la nuvola, il bagno turco, l'area lettini e la vasca thalasso terapeutica a 34°C con acqua di mare. In fine sono disponibili anche i geysers esterni, due vasche a 35°C, il giardino dei pensieri ed il bistrot del tè.

Ordine consigliato

- Bagno turco
- Tunnel emozionale
- Lettoni
- Geysers
- Sauna
- Jacuzzi
- Stanza di sale
- Nuvola
- Vasca thalassoterapica
- Giardino dei pensieri
- Bistrot del tè

Spiegazione approfondita

Bagno turco

Il bagno turco è un'esperienza unica di benessere e rilassamento. Immersi in un'atmosfera calda e umida, gli ospiti possono godere dei benefici e dell'aromaterapia, mentre la pelle viene purificata dalle proprietà dell'acqua calda e del vapore. Un'oasi di pace per il corpo e per la mente.

Consigliamo una permanenza di circa 15 minuti e di alternarlo con il tunnel emozionale per rinfrescarsi.

Tunnel emozionale

Il tunnel delle docce emozionali è un'esperienza sensoriale unica che combina l'acqua con luci, suoni e aromi per creare un ambiente rilassante e rigenerante. Le docce emozionali offrono una vasta gamma di getti d'acqua, pioggia calda, nebbia fredda e getti laterali caldi e freddi per stimolare tutti i sensi e rilassare i muscoli tesi.

Lettoni

L'area lettini è pensata per permettere agli ospiti di distendersi dopo che il calore del bagno turco ha abbassato loro la pressione, una pausa di benessere.

Geyser

I nostri geyser sono due vasche di coppia a 35°C dotate di idromassaggio posti in una zona esterna della spa.

La pace dell'aria aperta unita al caldo abbraccio dell'acqua garantisce un'esperienza di relax a 360° e prosegue l'azione detossinante/drenante.

Sauna

La sauna a 75°C è un'esperienza di benessere tradizionale che utilizza il calore secco per purificare il corpo grazie all'accelerazione del battito cardiaco che stimola il metabolismo dei grassi. La temperatura elevata della sauna aiuta a sudare e a eliminare le tossine, mentre l'aria secca aiuta a rilassare i muscoli e a migliorare la respirazione. La sauna è un ottimo modo per rilassarsi e sentirsi rigenerati, sia fisicamente che mentalmente.

Tempo consigliato 30 minuti, da effettuare alternandola con frequenti docce fredde per poi rientrare sempre con la pelle asciutta.

Absolutamente sconsigliata a chi soffre di pressione bassa.

Jacuzzi

Il bagno in acqua a 34 gradi dopo la sauna è un'esperienza di benessere che aiuta a raffreddare il corpo e a riportare la temperatura interna alla normalità. Immergersi in una vasca di acqua tiepida dopo la sauna aiuta a ridurre lo stress termico sul corpo e a migliorare la circolazione. Il bagno in acqua a 34 gradi è una pratica comune per chi frequenta la sauna perché aiuta a prolungare i benefici del calore secco e a rilassare i muscoli tesi. Inoltre, l'acqua a 34 gradi è considerata una temperatura ideale per aiutare a calmare la pelle e favorire la rigenerazione.

Stanza di sale

La permanenza nella stanza del sale è un'esperienza di benessere per il corpo e per la mente. La stanza è rivestita di sale eterogeneo, che emana ioni negativi, che aiuta a purificare l'aria e a migliorare la respirazione. La stanza del sale è anche un ambiente caldo e secco che aiuta a rilassare i muscoli e a migliorare la circolazione. La permanenza nella stanza del sale può aiutare a ridurre lo stress, migliorare la qualità del sonno e alleviare i sintomi di allergie e asma.

Nuvola

La nuvola è una stanza relax cromoterapica. Il percorso cromatica va attivato attraverso il pulsantino appena dentro sulla destra, una volta accesa dal soffitto inizierà a cadere una nebbia secca che saturerà completamente la stanza dando proprio l'effetto dello stare su di una nuvola, intanto a disposizione gli ospiti hanno le nostre sdraie reclinabili per potersi godere l'esperienza di relax a pieno.

La posizione e la sequenza di colori hanno una funzione stimolante ideale per il ripristino del corretto flusso energetico.

Vasca thalassoterapica

La vasca thalasso terapeutica a 34 gradi è un'esperienza di benessere che combina i benefici dell'acqua calda e delle proprietà curative del mare. La vasca è riempita con acqua di mare calda a 34 gradi e arricchita con sale marino per aiutare a purificare e rigenerare la pelle. Immergersi nella vasca consente di rilassare i muscoli e migliorare la circolazione. La vasca thalasso terapeutica a 34 gradi è ideale per rilassarsi e rigenerarsi, sia fisicamente che mentalmente.

L'acqua di mare arriva da noi liofilizzata, viene prelevata a 100km dalla costa e 100m di profondità, viene congelata, micronizzata e resa in stato di vita sospesa. La polvere viene reidratata in acqua direttamente all'interno delle vasche.

Giardino dei pensieri

Il Giardino dei pensieri è un'area relax in penombra che consiste in una piccola foresta ricostruita all'interno dotata di ceste appese dove dondolarsi e rilassarsi.

Il giardino è da considerarsi una pausa di benessere che può essere utilizzata in ogni momento, anche senza rispettare uno step ben preciso.

Bistrot del tè

All'interno del nostro bistrot sono disponibili diverse bevande calde e fredde a disposizione dell'ospite per tutta la sua permanenza in spa.

Nel bistrot inoltre è presente un pulsante che permette all'ospite di richiedere il servizio del bar per effettuare aperitivi o richiedere drink specifici.

Un giorno in spa

La nostra spa è sempre accessibile su prenotazione dalle 10:30 alle 19:00.

Gli ospiti che non sono già in possesso di un voucher sono chiamati a prenotare sul nostro sito web ilvillaggiodelbenessere.it, insieme alla prenotazione della spa è possibile selezionare servizi aggiuntivi relativi agli altri settori.

Prezzi dei servizi (*a persona*):

Ingresso in spa da tre ore	44,00 € / 37,00 € (lun-ven)
Massaggi da 60 min.	65,00 €
Massaggi da 75 min.	80,00 €
Massaggi da 90 min.	95,00 €
Massaggi da 120 min.	125,00 €
AperiSpa	15,00 €
Aperigourmet	25,00 €
Piega	25,00 €

(tatt. cute, lunghezze con styling)

Potrebbero essere presenti anche altri servizi in base alla stagionalità.

L'ingresso all'area Spa è consentito dai 15 anni in su perché non abbiamo aree dedicate ai bambini.

Codice Etico

Diritti e doveri degli ospiti

DIRITTI

- Trovarsi in un ambiente pulito, sicuro e confortevole
- Interrompere un trattamento in qualsiasi momento, per un comprovato motivo
- Essere trattato con considerazione, dignità e rispetto
- Ricevere un trattamento rispettoso della privacy
- Interagire con uno staff preparato che conduce rispettosamente trattamenti
- secondo protocolli di trattamento e politiche e procedure della spa
- Porre domande sulla esperienza in spa
- Ottenere informazioni sulla formazione del personale, le licenze e la certificazione

DOVERI

- Comunicare le sue preferenze, aspettative e preoccupazioni
- Comunicare informazioni complete e accurate sulla salute e motivi della sua visita
- Trattare il personale e gli altri ospiti con cortesia e rispetto
- Utilizzare prodotti, attrezzature (saune, vasche, bagno turco) come indicato
- Impegnarsi per preservare l'ambiente lasciandolo pulito
- Rispettare alle le procedure e i regolamenti della Spa

Diritti e doveri del dipendente

DIRITTI

- Lavorare in un ambiente pulito e confortevole
- Essere trattato con dignità, considerazione e rispetto da ogni figura aziendale sia essa un superiore o un collega
- Esprimere liberamente il proprio pensiero nel rispetto di quello altrui

DOVERI

- Rispettare le regole dell'azienda
- Rispettare i colleghi e i superiori
- Mantenere pulito il luogo di lavoro
- Interagire sempre con cortesia e disponibilità con gli ospiti
- Informare il proprio responsabile su qualsiasi problematica di natura sia fisica che emotiva

Regole richieste a tutti

Per agevolare la standardizzazione dei metodi di lavoro ed approccio all'ospite, sono state fissate regole comportamentali professionali che stabiliscono gli ambiti ed i metodi di lavoro dei collaboratori.

Lo stile e l'immagine

Lo stile e l'immagine di tutti i collaboratori rispecchiando la filosofia, il modo di comportarsi e la cura della persona rappresentano il primo biglietto da visita della spa.

- Make-up leggero e delicato | Capelli puliti e in ordine possibilmente raccolti, meglio se in chignon se troppo lunghi rispetto a code
- Mollettoni e pinze sono assolutamente da evitare
- Mani morbide e ben curate, con unghie corte e regolari. Lo smalto è consentito, purché di tonalità non eccentriche. Se i piedi sono a vista, andranno effettuate le stesse accortezze
- Non è opportuno indossare gioielli o accessori vari troppo ingombranti od eccessivamente vistosi
- Si per orecchini piccoli, non vistosi
- Assolutamente vietati piercing a vista se non affini al buon gusto
- Avere sempre cura della propria immagine (acconciature raccolte, trucco leggero e curato, smalto se presente non rovinato, uniforme pulita, pochi gioielli, pulizia ed igiene.
- Indossare la divisa fornita dal centro, ordinata e pulita. In caso sia rovinata va comunicato il prima possibile per sistemarla o sostituirla.

Comportamento

Nel momento in cui si inizia a lavorare bisogna dimenticare le proprie preoccupazioni e i propri problemi per mettersi a completa disposizione degli ospiti.

- Avere un atteggiamento accogliente, disponibile, sorridente e un'attitudine positiva
- Evitare di correre nei corridoi
- Parlare con un tono di voce basso
- Non chiamare i colleghi ad alta voce, soprattutto se nei pressi dell'area massaggi
- Non sostare nelle aree dedicate agli ospiti
- Non fumare durante l'orario di lavoro
- PUNTUALITA' è sinonimo di EDUCAZIONE e RISPETTO
- Richiesta una buona capacità e raffinatezza di linguaggio, e modi eleganti
- Mantenere sempre un tono di voce pacato.
- Atteggiamento solare e professionale
- Camminare decorosamente e non trascinare i piedi
- Mentre si parla agli ospiti non incrociare le braccia o guardare in terra
- Atteggiamento di umiltà, capacità di mettersi in discussione e volersi migliorare.
- In presenza di ospiti è vietato ridere se non hanno sentito la battuta o se non hanno colto la cosa che fa ridere, le persone più sensibili potranno pensare che si stia ridendo di loro
- In presenza di ospiti qualsiasi problematica/diatriba/correzione non strettamente necessaria devono cessare fin che l'ospite è presente. Mostrare problemi agli ospiti rende la struttura meno professionale ai suoi occhi
- Si richiede dialogo e condivisione su eventuali problematiche lavorative
- Passione e dedizione sono richiesti per il ruolo
- I cellulari privati devono essere silenziosi durante le ore di lavoro e riposti nello spogliatoio del personale: non è professionale guardare continuamente un telefonino. Le telefonate private possono essere fatte nei limiti dei tempi di pausa.

Per chiamate in altri momenti va comunicato e deve essere per motivi strettamente necessari

Turno di lavoro

- Arrivare in Spa sempre 10-15 minuti prima di iniziare il turno di lavoro, per avere il tempo di indossare la divisa, visionare il planning, visionare le schede clienti, costruirsi le proposte, accertarci che tutto sia perfettamente in ordine, che non manchino nelle cabine accessori, prodotti o strumenti necessari a svolgere correttamente trattamenti e programmi previsti per la giornata
- Un ospite non deve mai aspettare, per cui è necessario fare molta attenzione a rispettare i tempi dei trattamenti, come espressamente indicato nel menù.
- Riordinare sempre la propria cabina una volta terminato il trattamento e aiutare i colleghi se liberi da impegni lavorativi

Apertura spa

- Indossare la divisa pulita
- Segnare orario di inizio sul modulo presenze (alla terza dimenticanza non sarà considerata la presenza)
- Accendere candele della spa poco prima della sua apertura
- Controllare le cabine e prepararle per i trattamenti
- Aprire porte reception e la porta degli spogliatoi giù se servono

Durante la giornata

Può capitare che nell'agenda ci siano dei momenti senza appuntamenti, in questi momenti liberi è bene:

- Svuotare cesti asciugamani in reception e fare le lavatrici
- Accertarsi che i servizi igienici siano in buone condizioni
- Pulire i pavimenti della spa se bagnati con robottino o mocio
- Rifornire di asciugamani i cassetti della reception e le antine dello stanziino
- Tenere libero e pulito il banco della reception
- In ogni caso non sostare mai dietro il bancone della reception se non si hanno le competenze adeguate a poter assistere i clienti.

Chiusura spa

- Svuotare i cestini spazzatura
- Pulire i pavimenti delle room, le docce, i piani di lavoro, i portacandele
- Pulire specchi degli spogliatoi
- Controllare dispenser saponi, shampoo, shower, conditioner e rifornimenti di carta igienica nei bagni
- Pulire attrezzi che sono stati usati e metterli in autoclave per la sterilizzazione
- Spegnerle le candele
- Chiudere le porte per andare agli spogliatoi giù

Accoglienza e ospitalità

"Benvenuto", "welcome", "bienvenu"

L'accoglienza è il biglietto da visita della Spa, un vero e proprio rituale che deve seguire regole precise:

- Rivolgersi all'ospite dandogli il "Benvenuto"
- "Buongiorno/Buonasera, benvenuto/a nella nostra Spa.
- Se si è al telefono chiedere all'interlocutore se può gentilmente rimanere in attesa, volgersi in direzione dell'ospite e "Sarò subito da Lei"
- Tutti gli ospiti hanno un welcome massage, 30 min prezzo promozionale di 37 € (anzi che 45), di cui devono essere messi a conoscenza il momento stesso che arrivano
- A tutti gli ospiti andrà illustrato brevemente lo Spa Menù

Ospiti che effettuano solo trattamenti e non spa

- Se da soli si accompagnano nella room che troveranno la cabina ben ordinata con lo slippino a disposizione
- Se in coppia gli si fornisce un armadietto, il kit comprensivo di accappatoio e slip e li si accompagna negli spogliatoi

Ospiti che vanno in spa

- Gli si chiede il nominale della prenotazione ed eventuali voucher di cui sono in possesso
- Gli si fornisce kit spa e chiavi dell'armadietto sempre con lo scambio dei documenti
- Li si accompagna in spogliatoio, quando sono pronti gli si spiega la spa se è la prima volta che la usano

È bene non lasciare mai "in sala" codici voucher, ma solo i nominali degli ospiti, cosa che se non effettuata mette in difficoltà l'operatore che gli ospiti troveranno uscendo. Una volta che ci si è assicurati che "in Sala" non si è lasciato il voucher e che il suo credito del cliente risulta nel nominale dell'ospite allora il voucher va immediatamente buttato per non creare inutile confusione.

In Cabina

- Saluto iniziale in reception con presentazione "Buongiorno signora Rossi sono Valentina e sarò lieta di prendermi cura di Lei"
- Far sentire la persona a proprio agio mentre si spoglia: "Signora Rossi per ricevere il trattamento può togliere l'accappatoio o i suoi abiti. mentre si spoglia io sarò fuori e attenderò che lei si prepari. Appena ha terminato può sdraiarsi e coprirsi con il telo che ho riposto sul lettino. Prima di entrare busserò per chiedere se è pronta."
- Durante il trattamento è opportuno chiedere se la persona è comoda, se la temperatura è adeguata e se va tutto bene.
- È bene evitare di parlare durante il trattamento
- È vietato raccontare fatti personali all'ospite, un rapporto troppo personale con l'ospite farà venire meno la professionalità percepita dell'operatore
- Finito il trattamento l'operatore dovrà ringraziare l'ospite e aspettarlo fuori dalla cabina per accompagnarlo in reception se esce. Prima di uscire dalla cabina accertarsi le ciabatte di fianco al lettino
- PRIMA DI INIZIARE IL TRATTAMENTO ED UNA VOLTA ULTIMATO L'OPERATORE DEVE SEMPRE LAVARSI LA MANI IN CABINA DAVANTI AL CLIENTE.
- Sorridere all'ospite finito il trattamento e chiedergli com'è andata la sua esperienza "Desidera prenotarne un altro? O provare una nuova esperienza? Posso aiutarla a scegliere qualcosa adatto alle sue richieste? "
- Proporre all'ospite servizi e prodotti di cui ha bisogno è visto come un completamento del servizio.

Se un ospite deve andare in spa appena dopo un trattamento effettuato è bene accompagnarlo e spiegarli la spa se è la prima volta che la usa

Non è colpa mia	Mi dispiace, verifico subito con il collega
Non gli e lo posso promettere	Faremo tutto il possibile
Non sono al corrente	Può dirmi di che si tratta? Cercherò di aiutarla
Eventualmente	Sicuramente
Il problema non è mio	Vediamo insieme che cosa si può fare
Io non c'entro	Non me ne occupo io, ma mi dica pure
Non so	Mi informo
Non è il mio settore	Se ne occupa il mio collega, lo chiamo subito
Questo non è possibile	Faremo tutto il possibile
Quante volte gli e lo devo dire	Come le ho già detto
Attenda il suo turno	È così gentile da attendere qualche minuto?
Lo dica al mio collega	Mi dica pure, riferisco al mio collega

Qual ora non si è sicuri dell'informazione da dare al cliente, piuttosto che dare informazioni errate, o non si è pronti alla gestione del reclamo, chiedere informazioni sulla risposta in reception.

In caso l'ospite dovesse fare delle richieste non opportune o ritenute non in linea con la professionalità dei servizi da noi offerti si interrompe IMMEDIATAMENTE il trattamento e lo si comunica ai responsabili per valutare il provvedimento.

In reception

La reception è il punto nevralgico della struttura dove il lavoro viene organizzato e diretto. È bene svolgere al meglio questi punto:

- Accogliere sempre gli ospiti come introdotto nelle norme di “Accoglienza ed ospitalità”
- Se non si preposti alla reception e la persona che si ha davanti non il cliente del tuo trattamento allora dare il benvenuto all’ospite ed in seguito congedarsi “vado a chiamare la mia collega che si occuperà di lei”

Le prenotazioni

Gli ospiti possono chiamare per prendere appuntamenti o per chiedere informazioni.

Al telefono può rispondere solo chi ha competenze e conoscenze adeguate a poter soddisfare le richieste del cliente.

Al villaggio gli appuntamenti vengono presi solo se prepagati per evitare defezioni inaspettate all’ultimo momento, per cui nel momento in cui un ospite dovesse chiamare per fissare una prenotazione in prima battuta gli si **chiederà se ha un buono** (verificare che non sia scaduto) o se il servizio è già stato *caricato* sul suo nominale, se è un buono ci si fa comunicare il codice ed in entrambi i casi si verifica l’effettiva disponibilità del servizio, effettuata questa verifica si può prendere l’appuntamento segnandosi sempre nome, cognome e numero di telefono qualora quest’ultimo non fosse già salvato. Le prenotazioni prese con l’utilizzo di un voucher devono contenere il codice del voucher inserendolo manualmente, meglio ancora se si unisce la tessera al cliente facendo in modo che sia tutto sul nominale.

Nel caso non si avesse la disponibilità del servizio allora l’ospite lo può acquistare online sul sito oppure telefonicamente attraverso il *pagamento telefonico* (tasto 9 sul POS, poi 16 cifre pan e data di scadenza) in caso di pagamento telefonico all’avvenuto pagamento si stampa scontrino e si manda su WhatsApp foto di scontrino e ricevuta del POS al numero che ci si è fatti dare dal cliente, inoltre va aggiunto un breve riepilogo a titolo di promemoria con i dettagli dell’appuntamento appena prenotato ed ricordando che la nostra policy sulle prenotazioni permette di modificarle e spostarle solo fino a 24h dal momento dell’appuntamento.

Servizi annessi alla spa

In qualsiasi momento l'ospite potrebbe chiedere informazioni sugli orari di altri servizi, non farsi cogliere impreparati:

Pranzo ed aperitivo

La giornata per questi servizi è divisa in tre fasce orarie:

Apertura-12:00	In ogni momento prepariamo su richiesta aperitivi agli ospiti
12:00-15:00	In questa fascia serviamo i pranzi
15:00-chiusura	Dalle 15:00 in poi si può di nuovo fare aperitivo.

Atelier

Tutti gli ospiti hanno la possibilità di effettuare una piega per potersi rimettere in ordine dopo il trattamento al costo di 25,00 € in base alla disponibilità dell'agenda.

All'Atelier vengono effettuati servizi di colorazione/schiariture con solo prodotti naturali a base di Henne senza ammoniaca.

Effettuiamo inoltre trattamenti specifici a seconda della necessita del capello o della cute.

Welfare

Per tutti i collaboratori è stato messo a disposizione un trattamento economico agevolante

Scontistiche interne

Per acquisti personali:

-50% sui servizi

-39% sui prodotti

-100% su ingressi in spa

-100% sul lampade

Scontistiche per effettuare regali

-30% sui servizi

-20% sui prodotti