

SE RENOUVELER...

par Laure JEANDEMANGE

«Tout mettre en œuvre pour que l'expérience client soit inoubliable» tel est l'objectif fixé par l'équipe du spa du Domaine de Verchant, dirigée par Kim Ratsamy que nous avons interrogée.



LE DOMAINE

Le Domaine de Verchant est un domaine unique offrant un environnement exceptionnel sur plus de 18 hectares dont 13 hectares de vignes. L'hôtel est composé de 26 chambres de 30 à 90 m² avec balcons terrasses et jardins privés, il y a également un restaurant gastronomique, une cave de plus de 15 000 bouteilles, un parc classé, des salles de réception accueillant les plus beaux événements de la région, la brasserie dans les vignes, un bar les pieds dans le sable, une piscine à débordement sur les vignes et un spa de plus de 2000m² !

Le concept

Le Domaine de Verchant est une destination en soi qui ouvre un éventail d'expériences sur le bien-être, la gastro-



nomie, l'oenologie. C'est un Relais & Château atypique, un lieu dans un environnement riche d'essences de Méditerranée, alliant modernité et histoire...

LE SPA

Le spa a ouvert ses portes il y a 10 ans et a connu un agrandissement en 2015. Il représente aujourd'hui un espace de 2000 m² dédié au bien-être du corps et de l'esprit. Les propriétaires Chantal et Pierre Mestre se sont inspirés de leur nombreux voyages à travers le monde pour la création du spa. La réussite est définie par le sens du détail : tout doit être réfléchi en amont pour anticiper les besoins de la clientèle. Le spa propose des accès à la journée mais également des abonnements à l'année. Offrir la possibilité aux clients extérieurs l'accès aux installations est un atout. Cela permet de faire découvrir les lieux à une clientèle locale qui pourra revenir.

Le concept

Situé en plein cœur des vignes du Domaine, le spa est le lieu de détente par excellence. Son design contemporain se marie parfaitement au charme des vieilles pierres et offre à notre clientèle la quiétude tant



TOUJOURS

recherchée. Verchant le Spa est unique de par sa taille, son emplacement et sa luminosité ! Le spa a été pensé de telle manière à ce que chaque client puisse profiter des installations en toute quiétude.

LES MARQUES

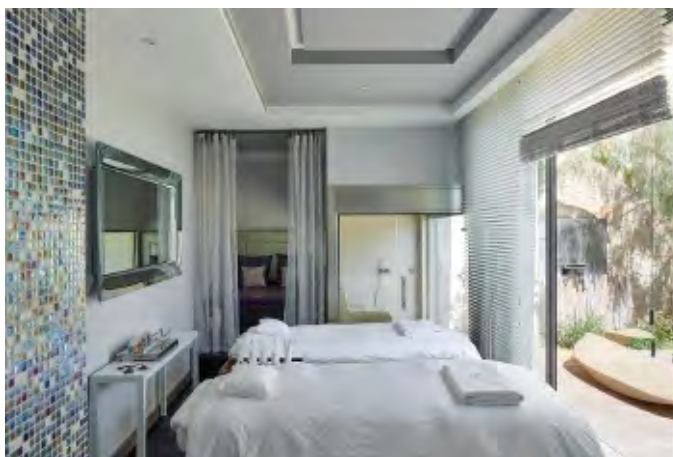
L'identité régionale nous est chère, nous avons choisi de nous entourer d'artisans locaux tel qu' Infuse pour les infusions, Arthur Dupuy, artisan parfumeur, pour la signature olfactive du Domaine ou encore Il était un fruit qui propose des fruits séchés made in Montpellier. En ce qui concerne les marques cosmétiques, nous avons préféré faire appel à l'expertise internationale reconnue et à l'hyper-personnalisation que proposent Valmont, Biologique Recherche et La Sultane de Saba. Ces choix sont, nous semble-t-il, complémentaires pour répondre aux besoins de notre clientèle. Nous apprécions également la relation de confiance, le suivi et le professionnalisme de nos partenaires.

La collaboration avec Martine de Richeville

En choisissant Martine de Richeville, il n'était pas simplement question d'ajouter un énième soin à la carte ou proposer une nouveauté... Notre équipe a eu un réel coup de coeur pour le remodelage Martine de Richeville et souhaite partager et faire découvrir cette expérience. Le Remodelage Martine de Richeville est une technique manuelle dont l'objectif est d'alléger la silhouette et libérer le corps de ses toxines.

LA PROMOTION DU SPA

La promotion du spa se fait avant même l'arrivée du client sur le Domaine. L'équipe de l'hébergement partage la carte des soins lors de la confirmation de réservation et invite les clients à nous contacter en amont pour toute prise de rendez-vous. Lorsque la période est calme, il nous arrive également d'accueillir les clients par un appel en chambre.



LES DATES IMPORTANTES

- 2002 : Chantal and Pierre Mestre tombent fous amoureux du lieu, l'achètent et passent cinq ans à le restaurer !
- 2007 : Ouverture de l'hôtel et du spa. 2010 : L'hôtel devient le premier hôtel***** du Languedoc Roussillon.
- 2013 : L'hôtel rejoint la famille des Relais & Châteaux.
- 2015 : Ouverture de La Plage by Verchant et du nouveau spa.

LE SECRET DE LA REUSSITE

Une équipe stable est selon moi l'un des plus gros piliers de la réussite d'un spa. Les clients aiment retrouver les praticiennes qui se sont occupées d'eux et avoir un suivi. Fidéliser une clientèle spa est challengeant mais tellement gratifiant pour l'équipe !

Je rappelle très souvent à mon équipe qu'il est primordial de se mettre dans la peau du client afin de comprendre ses besoins, puis anticiper ses attentes. Mes différentes expériences de vies et notamment mes voyages à travers le monde m'ont permis de comprendre l'importance de prendre soin de soi, par le biais du massage, du sport... Quelle satisfaction de pouvoir contribuer indirectement au bonheur de notre clientèle !

La fidélisation de l'équipe

La communication et l'écoute sont indispensables. J'organise régulièrement des «one-to-one» avec chacune de mes collaboratrices où l'on prend 10-15 minutes pour laisser libre court à différents sujets de conversation. Nos réunions à l'extérieur sont également un moment privilégié pour apprendre à se connaître en dehors du cadre du travail et, pour ma part, comprendre davantage les différents profils avec lesquels je travaille.

L'AVENIR DU SPA

Le bien-être n'est plus un luxe mais une nécessité. Prendre soin de soi est aujourd'hui essentiel, nous l'avons davantage compris après cette période inédite... L'avenir du spa sera florissant ! 💧