

Dossier d'inscription

Formation Intra-Entreprise Blended Learning sur Site & à Distance Techniques de Prise en Charge des Clients en Massages, Soins Visage & Prestations Esthétiques dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être©

Réservée aux professionnels Spas, Beauté et Bien-être qui veulent réussir



Vous trouverez ci-joint les documents et informations nécessaires pour valider l'inscription de votre équipe à la formation Techniques de Prise en Charge des Clients en Massages, Soins Visage & Prestations Esthétiques dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être©

- Programme de la formation
- Bulletin d'inscription, bon de commande et modalités de règlement pour réserver.
- Convention de formation qui vous sera demandée **obligatoirement** dans le cadre d'une demande de financement auprès de votre organisme OPCO (AKTO, FAFCEA, OPCO E.P, ...) si votre dossier est éligible. Dans ce cas, sachez que nous pouvons vous aider dans vos démarches.

N.B. : pour les demandes auprès du FAFCEA, merci de télécharger la Fiche Informations "*Demander sa prise en charge FAFCEA*" pour effectuer les bonnes démarches.

Afin de valider votre inscription, nous vous remercions de nous faire parvenir, dans les meilleurs délais, **votre dossier complété ainsi que votre règlement.**

Nous restons à votre entière disposition pour vous aider dans vos démarches. Pour toute information sur le déroulement des actions de développement des compétences, contactez nous sur info@expertisespabienetre.fr

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : nous contacter pour plus de précisions.

Programme de Formation

Formation Intra-Entreprise sur Site & à Distance
Techniques de Prise en Charge des Clients en Massages, Soins Visage & Prestations Esthétiques
dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être©

Objectifs : Développer et renforcer les compétences de son équipe en Techniques de Prise en Charge des clients en massages, soins visage et prestations esthétiques - à l'issue de la formation, le participant sera capable d'accompagner ses clients du début à la fin du soin : avant la prestation, pendant la prestation et après la prestation.

Il sera capable de mettre en place une qualité de prise en charge adaptée à chaque typologie de clients, pour chaque catégorie de prestation, dans le but d'augmenter la fidélisation et le chiffre d'affaires.

Public et Pré-requis : cette formation s'adresse UNIQUEMENT aux professionnels du secteur Spa & Esthétique. Elle est destinée aux diplômées d'Esthétique, exerçant en cabines de soins et à la réception, Esthéticien(ne)s, Praticien(ne)s en Spa, Institut, Centre Beauté Bien-Être en poste. Le profil de chaque stagiaire est au préalable vérifié lors d'un entretien téléphonique, afin de s'assurer que les compétences visées par la formation correspondent pleinement au positionnement de chaque stagiaire.

Durée : L'action de formation Techniques de Prise en Charge des Clients en Massages, Soins Visage & Prestations Esthétiques dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être© sera d'une durée de 16 heures réparties sur 4 mois.

Date de début : _____ Date de fin : _____

Contenu de la Formation par personne: TOTAL 16 Heures

- 14h de Cours en Présentiel
- 2h de suivi individuel et de développement, réparties sur 4 sessions de 30min, réalisées en appel-visio avec la Formatrice
- Supports de formation : Cahier d'accompagnement à compléter par le participant

Moyens pédagogiques et Pratiques d'encadrement : La formation est assurée par Elise FOUREAU TALBOT formatrice pour Expertise Spa Bien-Être ; diplômée d'esthétique, ancienne Spa Praticienne, chef de réception Spa et Spa Manager, formée aux techniques de Ventes à la Réception et en cabine, et à l'Outil de Ventes à 360° dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être©.

La formation se déroule en intra-entreprise, sur site aux dates convenues avec la formatrice et à distance.

Suivi et évaluation : Le participant est encadré par la formatrice lors des exercices et ateliers de mise en situation. Des outils sont mis en place pour suivre l'avancement de la formation ainsi que l'atteinte de ses objectifs finaux :

- Questionnaire de satisfaction et d'auto-évaluation des compétences acquises rempli par chaque participant
- Feuille de suivi et de présence émargée par le participant : exemplaire original envoyé au financeur de la formation
- Attestation individuelle de fin de formation remise à chaque participation avec acquisition des compétences
- Débrief de la formation avec le/la manager et recommandations pour le suivi de l'équipe post-formation
- Appels de suivi de formation avec le/la manager, durant les 3 mois suivant la formation

Programme de Formation (suite)

Durée Totale de la formation : 16h

Partie 1 - Formation sur site avec l'équipe - Durée totale : 14h

JOUR 1 – DURÉE : 7H : ACCOMPAGNEMENT AVANT ET PENDANT LE SOIN

INTRODUCTION

Objectifs : faire connaissance, donner le cadre de la formation, expliquer les supports à disposition, relever les attentes de chaque participant, présenter le programme de la formation, engager la réflexion.

MODULE 1 - L'approche de la Prise en Charge des Clients

Objectifs : présenter la prise en charge globale, expliquer son importance dans l'expérience client et les bénéfices pour les professionnels qui la maîtrise

- Notre Vision de la prise en charge globale
- L'évolution des Standards Qualité en Spas & Centres Beauté Bien-Être
- Les Bénéfices pour les professionnels Spa, Beauté, Bien-Être à maîtriser cette approche

MODULE 2 - Quelle histoire racontez-vous à vos clients ?

Objectifs : créer le discours de présentation du centre que l'équipe devra communiquer au client dans le cadre de leur prise en charge (= quelle histoire raconte-t-on ?) et définir les rôles de chaque axe de la stratégie de ventes (= qui / comment raconte-t-on cette histoire ?)

MODULE 3 - Qui sont les Clients Spa, Beauté, Bien-Être ?

Objectifs : identifier les motivations des clients à venir en Spa ou Centre Beauté Bien-Être, apporter de la valeur ajoutée dans l'expérience client grâce à l'écoute et aux conseils ; identifier les typologies de clients qui fréquentent le centre

- Pourquoi les clients viennent-ils en Spa ou Centre Beauté Bien-Être ?
- Quelles sont vos typologies de clients ?
- Les comportements et motivations par typologie

MODULE 4 - Préparer sa journée de soins en Cabine

Objectifs : lister les tâches pour préparer ses journées de prise en charge des clients en cabine. Se mettre en conditions pour conseiller le client selon ses besoins.

- AVANT la visite : préparer la prise en charge des clients
- Préparer sa journée

MODULE 5 : Accueillir le client - Le Savoir-Être à l'accueil du client

Objectifs :

- Attitude et process pour accueillir les Clients avant chaque Prestation
- Adapter les techniques de prise en charge en massage, en soins visage et prestations esthétiques

Programme de Formation (suite)

MODULE 6 - Les Techniques de diagnostics de chaque type de soins

Objectifs : *intégrer le diagnostic dans chaque type de prestation afin de collecter les informations nécessaires à la personnalisation du soin et aux recommandations*

- Les conditions de réalisation des diagnostics
- Les questions de diagnostic par catégorie de prestations

MODULE 7 - Comment valider la prestation après le diagnostic et proposer le PREMIUM ?

Objectifs : *Reformuler les attentes du client pour le mettre en confiance et lui proposer le programme le plus adapté à ses attentes.*

- Valider les attentes pour chaque type de prestation : massages, soins visage et prestations esthétiques
- Les Techniques pour présenter les Add-On à chaque type de prestation

JOUR 2 – DURÉE : 7H : L'ACCOMPAGNEMENT APRÈS LE SOIN

MODULE 1- Les Techniques de prise en Charge après le Soin

Objectifs : *Faire la transition entre le soin et les recommandations sur chaque type de prestation*

- Les Objectifs du Bilan post soin : massage, soin visage et prestations esthétiques
- Les 4 Phases de Bilan post-Soin
- Exemples de discours pour chaque type de prestation

MODULE 2 - Comment présenter les Produits et Soins recommandés ?

Objectifs : *Recommander les soins et produits complémentaires en fonction de l'évaluation des besoins faite pendant le diagnostic et le soin.*

- Les Règles d'Or pour bien conseiller après chaque soin
- Les techniques adaptées à votre Parcours Client
- Les 4 phases de présentation de vos recommandations
- Exemples de discours pour chaque type de prestation

MODULE 3 - Comment clôturer la prise en charge des clients à la fin des soins ?

Objectifs : *Clôturer la visite après chaque soin*

- Les Conditions de Réalisation adaptée à votre Parcours Client
- Les techniques de la Prise de Congés en massage, en soin visage et sur les prestations esthétique

MODULE 4 - CE QUI M'EMPÊCHE DE RÉUSSIR

Objectifs : *identifier les difficultés*

MODULE 4 - CONCLUSION

Quels sont les engagements post formation ? Définir les objectifs post formation.

Validation des acquis de Formation : Exercices de mise en situation des Techniques de Prise en Charge des Clients en Massage, Soins Visage & Prestations Esthétiques

Programme de Formation (suite)

Partie 2 - Suivi Individuel à distance - Durée Totale par personne : 2h

4 Session de Suivi individuel avec la formatrice d'une durée de 30 minutes chacune, au rythme d'une session par mois

Objectifs :

- *Suivre les Performances et valider les acquis au fil des sessions*
- *Créer les plans d'actions pour les semaines suivantes*

Dossier d'inscription

Formation Intra-Entreprise sur Site & à distance -Techniques de Prise en Charge des Clients en Massages, Soins Visage & Prestations
Esthétiques dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être©

BULLETIN D'INSCRIPTION

DATES : Date de début : _____ Date de fin : _____

PARTICIPANT 1 : Mme/M. Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____ Téléphone : _____
Email : _____

PARTICIPANT 2 : Mme/M. Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____ Téléphone : _____
Email : _____

PARTICIPANT 3 : Mme/M. Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____ Téléphone : _____
Email : _____

PARTICIPANT 4 : Mme/M. Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____ Téléphone : _____
Email : _____

PARTICIPANT 5 : Mme/M. Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____ Téléphone : _____
Email : _____

PARTICIPANT 6 : Mme/M. Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____ Téléphone : _____
Email : _____

PARTICIPANT 7 : Mme/M. Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____ Téléphone : _____
Email : _____

PARTICIPANT 8 : Mme/M. Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____ Téléphone : _____
Email : _____

DEVIS

RAISON SOCIALE DE L'ENTREPRISE : _____

Adresse : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

Siret : _____ NAF/APE : _____ Effectif : _____

FACTURATION :

Prise en charge de la formation par un OPCO :

Oui

Non

→ Si oui, envoi de la facture à l'OPCO (les démarches incombent au client)

Nom et adresse de l'OPCO : _____

Nom et Coordonnées de votre contact : _____

Un accord de prise en charge écrit doit nous parvenir de l'OPCO au plus tard 15 jours **avant le début de la formation.**

Dans le cas contraire, le client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

→ Si non, envoi de la facture à l'entreprise

Désignation	Prix HT unitaire	Quantité / Nbr de participant	Total HT
Formation Intra-Entreprise - Sur Site - Techniques de Prise en Charge des Clients en Massages, Soins Visage & Prestations Esthétiques dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être© Durée : 14h (2 jours)	2400€	1	2400€
Suivi Individuel de Formation à distance + comptes rendus sur 4 mois Durée totale : 2h / participant	300€		
TVA (20%)			
Total TTC.			

Signature précédée de la mention "Bon pour accord"

DEVIS

La réservation officielle ne pourra se faire qu'à réception de votre bulletin d'inscription, du présent bon de commande signé, ainsi que du règlement d'un montant de 50% du prix TTC.

Calendrier de règlement :

Règlement de 50% du montant total TTC à la signature du Bon de Commande.

Modalités de règlement :

Règlement par Virement ou par Chèque, à l'ordre d'Expertise Spa Bien Être :

RIB 13825 00200 08013928115 41

IBAN FR76 1382 5002 0008 0139 2811 541 - BIC CEPAFRPP382

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE :

**Merci de consulter nos Conditions Générales de Ventes via ce Q.R Code ou
directement depuis sur notre site internet**

Lien vers notre site internet : [ICI](#)



Signature, précédée de la mention "J'ai lu et j'accepte les C.G.V" + date

CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (Articles L.6353-1 et D.6353-1 du Code du travail)

Page 1/4

Entre les soussignés :

1) **Expertise Spa Bien Être, numéro de SIRET 81367976800024**, enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 84 69 15289 69 auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) d'Auvergne-Rhône-Alpes, représenté par Tiphaine LASSALLETTE. **DataDocké sous la référence : 054239 - N° Certificat QUALIOPi : 310 OF Ind 1**

2) _____ (Désignation de l'entreprise) représenté par
_____ (Nom du dirigeant) est conclue la convention suivante, en application des dispositions de l'article D.6353-1 du Code du Travail de la loi du 5 septembre 2018, précisé par le Décret n°2018-1341 du 28/12/2018.

Article 1^{er} : OBJET, DUREE ET EFFECTIF DE LA FORMATION

L'organisme Expertise Spa Bien Être organisera l'action de formation suivante :

1. Intitulé de l'action de développement des compétences :

Formation Techniques de Prise en Charge des Clients en Massages, Soins Visage & Prestations
Esthétiques dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être©

L'action de formation prévue au 1^{er} Article L.6353-1 du Code du Travail se définit comme un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel.

2. Objectif professionnel : Développer les compétences en techniques de prise en charge des clients en Massages, Soins Visage et Prestations Esthétiques, en cabine en Spa ou Centre Beauté Bien-Être.
Objectifs, programme et méthode détaillés en annexe.

3. Dates : _____

4. Durée & Horaires : 16 heures réparties sur 4 mois

5. Lieu : _____

6. Contenu de l'action de formation concourant au développement des compétences est détaillé en annexe

CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (Articles L.6353-1 et D.6353-1 du Code du travail)

7. Moyens Prévus :

En amont de la formation : la convocation individuelle à la formation ainsi que le règlement intérieur sont envoyés à réception du bulletin d'inscription.

Un appel mystère et une visite mystère sont effectués dans le centre par la formatrice avant le début de la formation sur-site.

A son arrivée au 1er jour de la formation, le participant est amené à remplir un questionnaire de pré-évaluation visé par la formatrice.

Il dispose d'un support de formation (Cahier T.D.) pour faciliter la prise de notes.

Le compte-rendu de Visite Mystère sera envoyé au participant à l'issue de la formation sur-site.

Les 5 autres Sessions de Suivi Individuel à distance sont réparties sur les 3 mois suivant l'action de formation sur-site.

Les comptes rendus de sessions seront envoyés au participant à l'issue de chacune de ces Sessions.

Pendant la formation : pendant la formation, le participant suit les contenus présentés et participe aux exercices de mises en application, encadrés par la formatrice.

Pour les Sessions à distance, le participant se connectera sur le lien de RDV Google Meet envoyé par la formatrice en amont afin de suivre la session en visio-conférence. Il recevra les différents comptes rendus par email et aura accès à la Plateforme de Formation pour télécharger ses supports.

A la fin de la formation : le participant remplit un questionnaire d'évaluation à chaud lui permettant de mesurer la progression de ses compétences. Un appel individuel de suivi est effectué par la Formatrice 3 mois après la fin de la formation.

Article 2 : PARTICIPANT

L'organisme **Expertise Spa Bien Etre** accueillera les personnes suivantes (*noms et fonctions*) :

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (Articles L.6353-1 et D.6353-1 du Code du travail)

Page 3/4

Article 3 : DISPOSITIONS FINANCIERES - PRIX

En contrepartie de cette action de formation, le bénéficiaire s'acquittera des coûts suivants :

- Frais de formation : coût forfaitaire H.T **pour la Formation sur-site** : 2400 euros H.T
- Frais de formation : coût forfaitaire H.T **par participant pour le Suivi de Formation à distance** :
300 euros H.T / participant
- Total HT : _____ €
- T.V.A. (20%) : _____ €
- **TOTAL GENERAL** : _____ €

Sommes Versées par l'entreprise à titre d'acomptes (*éventuellement*) : _____ € HT

Sommes restant dues : _____ € H.T.

Article 4 : MODALITÉS DE RÈGLEMENT

La somme totale due est payable au plus tard 5 jours avant le début de la formation, par chèque établi à l'ordre d'EXPERTISE SPA BIEN ÊTRE, ou par virement bancaire, ou via la plateforme de prélèvement GoCardLess (lien envoyé par email au client).

La facture correspondante sera adressée par email au client.

Lorsque le client souhaite solliciter la prise en charge de cette action de développement des compétences par son OPCO, il s'engage à communiquer la prise en charge au plus tard 8 jours avant la date de formation. A défaut, le client s'engage à régler intégralement la somme due à EXPERTISE SPA BIEN ÊTRE avant le jour de la formation, et ce indépendamment de la réponse de son OPCO.

Article 5 : MODALITÉS DE DÉROULEMENT ET DE SUIVI

La formation se déroule en blended Learning : avec une partie en distanciel (synchrone et asynchrone) et une partie en présentiel.

Elle se déroule en Intra-Entreprise, avec un suivi individuel.

Notre approche est fondée sur l'alternance d'apports pratiques et théoriques, d'illustrations concrètes, d'échanges autour des pratiques professionnelles et de mises en application sur le poste de travail.

La formatrice suit les progressions de chaque participant lors des 2 jours sur-site, puis grâce aux sessions de suivi individuel à distance durant les 3 mois suivants la formation en intra..

A l'issue de la formation, une évaluation à chaud de la formation est remplie par le participant.

Environ 3 mois après la formation, le participant est invité à répondre à un questionnaire à froid permettant d'évaluer la mise en pratique des acquis de la formation.

Article 6 : MODALITÉS DE SANCTION

La formatrice suit la participation active de chaque participant au travers de sa présence lors des 3 journées pendant lesquelles le participant est amené à signer les Feuilles d'émargement par demi-journée.

Pour le suivi Individuel à distance, la Formatrice suit la participation du participant grâce à sa connexion aux différents RDV. Elle relève la présence du participant à chaque session.

La validation des acquis se fera grâce aux exercices de mises en situation.

A l'issue de la formation, chaque participant recevra une Attestation Individuelle de Compétences.

Le financeur recevra un Certificat de Réalisation de l'Action de Formation.

CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (Articles L.6353-1 et D.6353-1 du Code du travail)

Page 4/4

Article 7 : DÉBIT OU ABANDON

En cas de renoncement par l'entreprise bénéficiaire, à l'exécution de la présente convention :

- dans un délai entre 15 et 10 jours avant le début de la formation : 50 % de la somme totale sera due par le client
- dans un délai inférieur ou égal à 10 jours ouvrés avant le début de la formation : 25 % de la somme totale sera due par le client
- Aucun remboursement en cas d'annulation le jour de la formation sauf cas de force majeure qui sera librement apprécié par EXPERTISE SPA BIEN ÊTRE.

Les participants sont réputés inscrits si la convention signée a été envoyée par email et le règlement correspondant au prix de la formation effectué (selon les modalités de règlement et date prévues par l'Article 4).

EXPERTISE SPA BIEN ÊTRE se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation. Dans ce cas, le client sera averti au moins 10 jours avant la date prévue.

Les montants versés par le client au titre de dédommagement ne pourront pas être imputés par le client sur son obligation définie à l'article L.6353-1 du Code du Travail ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO ou tout autre financeur chargé de gérer des fonds publics ou mutualisés destinés au financement d'actions de formation.

Article 8 : DIFFÉRENDS ÉVENTUELS

Si une contestation ou un différend ne peuvent être réglés à l'amiable, le Tribunal de Commerce de Lyon sera seul compétent pour régler le litige.

Fait en double exemplaire, à..... le,

Pour l'entreprise
(nom et qualité du signataire)

Pour l'organisme EXPERTISE SPA BIEN ÊTRE
Tiphaine MODESTE LASSALLETTE - Directrice

EXPERTISE SPA BIEN ETRE
100 H COURS LAFAYETTE
69003 LYON
WWW.EXPERTISESPABIENETRE.FR