

# Dossier d'inscription

## Formation Intra-Entreprise sur Site & à Distance La Stratégie pour Développer les 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 votre inscription à la formation La Stratégie pour Développer les 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](mailto: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

La Stratégie pour Développer les Techniques de Prise en Charge des Clients en Massages, Soins Visage & Prestations Esthétiques dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être©

**Objectifs :** Créer la stratégie commerciale de son Centre Spa, Beauté, Bien-Être, rentabiliser son Parcours Client, maîtriser les techniques pour vendre plus et mieux en Cabine et sur le Pôle Accueil Réception, développer et renforcer ses compétences 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 de définir son parcours client et de créer la stratégie pour l'optimiser afin 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 suivre la mise en application des techniques de prise en charge des clients utilisées pour chaque catégorie de prestation, et aura à disposition tous les outils personnalisables pour faciliter la mise en application de ces nouvelles techniques.

**Public et Pré-requis :** cette formation s'adresse UNIQUEMENT aux professionnels du secteur Spa & Esthétique. Elle est destinée aux diplômés 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 de manager ou responsable cabine. 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 La Stratégie pour Développer les 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 79 heures, réparties sur 6 mois.

Date de début : \_\_\_\_\_ Date de fin : \_\_\_\_\_

**Contenu de la Formation Pour la Manager :** TOTAL 79 heures

→ 16h30 de Formation en Cours Vidéo : **E-LEARNING**

→ 7h de Formation en Présentiel Intra entreprise sur-site

→ 6h de Conférences "Culture métier", animées en ligne et en direct par des experts du secteur de l'Esthétique, de la Beauté et du Bien-Être (6\* 1 heure)

→ 3h de suivi individuel avec une Coach Formatrice (6 fois 30 minutes)

→ 46h30 de Travail individuel de mise en application (Supports de mise en application et Plateforme de Formation personnalisée, avec un espace de commentaires)

**Moyens pédagogiques et Pratiques d'encadrement :** La formation est assurée par Cynthia BOGIRAUD formatrice pour Expertise Spa Bien-Être ; diplômée d'esthétique, ancienne Gérante de Spas & Centres Beauté, 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 E-learning, et en intra-entreprise, sur site aux dates convenues avec la formatrice.

## Programme de Formation (suite)

**Modalités de suivi et évaluation :** Le participant pourra poser toutes ses questions à l'équipe pédagogique et au support via la plateforme de formation et l'espace de commentaires. Toujours selon la **Méthode Active E.S.B.E® avec des Outils et Approches Pédagogiques variées**, des outils seront mis en place pour suivre l'avancement de la formation ainsi que l'atteinte de ses objectifs finaux.

À la fin de chaque Module, le participant est amené à valider ses acquis grâce à un Quizz d'évaluation, suivi par une Coach-Formatrice.

À la fin des 6 mois, le Participant remplit une évaluation Finale portant sur l'ensemble des Modules et nous renvoie son Tableau de Suivi des Performances Individuelles pour mesurer l'évolution de ses Performances de Ventes.

À la fin de cette formation, nous demanderons à chaque participant de faire leur bilan de progression et satisfaction **AVANT** la formation et **APRÈS** la formation.

- Audit du Parcours Client et Compte Rendu détaillé avec Plan d'Actions
- Certificat de Réalisation de Formation pour chaque participant
- Suivi de l'utilisation de la Plateforme de Formation (relevé du temps de connexion par l'Équipe d'Expertise Spa Bien-Être)
- Quizz de Validation des différents modules
- Questionnaire de satisfaction et évaluation finale des progressions par pôle de compétences rempli par le participant, à la fin de la formation
- Attestation de fin de formation avec mesure de l'acquisition des compétences remise au participant
- Appel Individuel de suivi de formation au participant, à 3 mois suivant la formation

# Programme Détaillé

Durée Totale Formation : 79 heures - réparties sur 6 mois

## **PARTIE 1 - Formation en Vidéos de Cours + Travail Individuel**

**Durée totale Partie 1 : 63 heures**

**Introduction : LA STRATÉGIE DE VENTES À 360° - DURÉE : 4H15** (dont 1h15 de Cours Vidéos  
E-learning + 3h de Travail Suivi Individuel)

*Objectifs : Analyser les potentiels de Développement des ventes dans son Centre*

- Votre Vision de la Vente en Spas & Centres Beauté Bien-Être
- Où perdez-vous la Vente dans votre Centre
- Construire sa stratégie de ventes autour des 6 axes
- Le témoignage de Claudia VIERA, créatrice de l'Institut Des Pierres Dorées

**Module 1 : CLIENT - Qualité d'expérience client - DURÉE : 5H35** (dont 1h15 de Cours Vidéos  
E-learning + 4h20 de Travail Suivi Individuel)

*Objectifs : Optimiser la Rentabilité de son Parcours Client à chaque étape*

- Définir son Parcours Client - Cohérence entre Vision et USP
- Instaurer des Standards Qualité d'expérience client

**Module 2 : MARKETING - Savoir communiquer autour des Produits - DURÉE : 10H00** (dont 2h de  
Cours Vidéos E-learning + 8h de Travail Suivi Individuel)

*Objectifs : Mettre en valeur ses Produits et Prestations pour attirer et fidéliser les clients*

- Choisir ses Marques Partenaires - Cohérence entre Vision et USP
- Créer sa Carte des Soins "qui vend" - Upsell & Cross-Sell
- Promouvoir les Produits et Prestations dans la Communication Digitale
- Le Suivi C.R.M Post-Visite

**Module 3 : MERCHANDISING - Mise en Scène des Produits - DURÉE : 4H00** (dont 40 Min de Cours  
Vidéos E-learning + 3h20 de Travail Suivi Individuel)

*Objectifs : Mettre en scène les Produits et Prestations sur les différents espaces*

- Les Règles d'Or du Merchandising
- Créer son Plan Merchandising

**Module 4 : MANAGER - Le Management des Ventes - DURÉE : 6H10** (dont 2h10 de Cours Vidéos  
E-learning + 4h de Travail Suivi Individuel)

*Objectifs : Gérer et développer les ventes*

- Fixer et Atteindre les Objectifs de ventes
- Coacher son équipe à la Vente

## Programme détaillé (suite)

### **Module 5 : SE PRÉPARER À UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE - DURÉE : 3H30 (dont 1h de Cours Vidéos E-learning + 2h30 de Travail Suivi Individuel)**

*Objectifs : Développer ses compétences douces "Soft Skills" de Praticien(ne), Esthéticien(ne),*

*Réceptionniste en Spas & Centres Beauté Bien-Être*

- Etat D'esprit & Ecoute Active
- Time Management
- Motivation et Suivi des Progressions

### **Module 6 : LA VENTE AU COEUR DU PARCOURS CLIENT - DURÉE : 3H (dont 1h20 de Cours Vidéos E-learning + 1h40 de Travail Suivi Individuel)**

*Objectifs : Comprendre et délimiter son Parcours Client dans le Spa ou Centre Beauté Bien-Être*

- Les Clients dans le Spa ou Centre Beauté Bien-Être
- Le Rêve VS la Réalité de Terrain dans l'Expérience Client
- Le Parcours Client
- L'U.S.P et les rôles dans le Centre
- Les histoires d'Expériences Clients

**TEST DE VALIDATION DU MODULE 6, sous forme d'Évaluation via la Plateforme de Formation.**

### **Module 7 : AVANT LA VISITE - DURÉE : 9H30 (dont 3h00 de Cours Vidéos E-learning + 6h30 de Travail Suivi Individuel)**

*Objectifs : Orienter le client vers les bons produits et services - Développer ses compétences en techniques commerciales - Développer ses compétences sur le pôle Accueil, Réception et Prise en Charge Téléphonique*

- Les Procédures de Réservations (Téléphonique / Mail / Physique) - Accueillir une demande de Réservation/ d'information
- Les Recommandations lors des Réservations : Techniques D'upsell et Cross-sell
- Traiter les demandes de Réservation digitale
- Préparer la Visite du Client 24h avant le RDV

**TEST DE VALIDATION DU MODULE 7, sous forme d'Évaluation via la Plateforme de Formation.**

### **Module 8 : PENDANT LA VISITE - DURÉE : 17H (dont 3h50 de Cours Vidéos E-learning + 13h10 de Travail Suivi Individuel)**

*Objectifs : Orienter le client vers les bons produits et services - Développer ses compétences en techniques commerciales - Développer ses compétences sur le pôle Accueil, Réception et Prise en Charge Téléphonique - Développer son sens de l'accueil et du service client*

- La Prise en Charge des Clients à la Réception - Avant le Soin
- La Prise en Charge des Clients en Cabine - Avant le Soin
- La Prise en Charge des Clients en Cabine - Pendant le Soin
- La Prise en Charge des Clients en Sortie de Cabine
- La Prise en Charge des Clients après le Soin

**TEST DE VALIDATION DU MODULE 8, sous forme d'Évaluation via la Plateforme de Formation.**

# Programme détaillé (suite)

## Partie 2 - Formation sur site

**Durée totale : 7h**

*Objectifs : Analyser son Parcours Client et mettre en en Pratique ses Techniques de Prise en Charge des Clients pour chaque catégorie de prestation.*

### **TEST SUR-SITE : 2 heures**

Analyse par la Formatrice sous forme de Visite Mystère. La formatrice remettra le Compte Rendu détaillé de la Visite ainsi que le Plan d'actions à mettre en place

### **EXERCICES DE MISE EN PRATIQUE : 5 heures**

Exercices de mise en pratique proposés par la formatrice en fonction de l'analyse faite pendant la visite mystère. Les exercices sont personnalisés et porteront sur les techniques de prise en charge des clients à la réception, pendant les massages, soins visage et techniques esthétiques proposées par le centre.

## Partie 3 - Phase de Développement - Formation individuelle de Suivi et Développement à distance

**Durée totale : 9h**

*Objectifs : Vous accompagner dans l'acquisition de vos compétences - Répondre à toutes vos questions pour optimiser au mieux votre progression - Vous aider à définir vos priorités selon votre structure - Vous aider à suivre les innovations du marché et entretenir votre Culture Générale Métier - Vous aider à aller plus loin*

### **SÉANCES DE SUIVI INDIVIDUEL TÉLÉPHONIQUE : 3 heures (6 RDV individuels de 30 minutes avec nos Coach Formatrices)**

*Objectifs : Répondre aux questions des participants, valider la progression individuelle de chaque participant, et l'aider à ajuster sa stratégie.*

- Répondre aux questions des participants, débloquer les difficultés, valider l'acquisition des compétences par le partage des résultats individuels et des mises en application sur le terrain avec les clients.
- Rappels des Bonnes Pratiques de Prise en charge, Relation Client et Techniques de Ventes
- Suivi des Exercices Individuels et des Mises en Application sur le terrain (Études de Cas Clients)
- Questions / Réponses sur les situations vécues : les formatrices répondent aux questions des participants

## Dossier d'inscription

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

### **CONFÉRENCES “CULTURE MÉTIER” sous forme de Conférences en Ligne, animées en direct par nos Coach Formatrices : 6 heures (1 fois par mois : 1 heure de conférence)**

*Objectif : Enrichir et entretenir la Culture Générale « Métier » Cabine & Réception, Approfondir ses connaissances sur certaines pratiques, Se tenir informé(e) des innovations sur le marché, Entretenir la Motivation*

- 1 thème différent chaque mois, présenté par un Expert sur des sujets variés comme la Physiologie, la Posturologie, les Connaissances en Anatomie, Découverte de l'Approche de la Médecine Traditionnelle Chinoise, Découverte de l'Approche Réflexologie, La prise en charge des clients à tous âges, Les différentes approche de la Minceur en Esthétique, ...

**EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE**

Siège social : 100 H Cours Lafayette 69003 LYON  
Tel. +33(0)6 61 80 56 22 / Mail : [info@expertisespabienetre.fr](mailto:info@expertisespabienetre.fr)  
[www.expertise-spa-bien-etre.fr](http://www.expertise-spa-bien-etre.fr)

## Dossier d'inscription

Formation Intra-Entreprise sur Site & à distance - Formation en Développement des 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 : \_\_\_\_\_

**DURÉE TOTALE DE LA FORMATION** : 79 Heures

**NOMBRE DE PARTICIPANTS** : \_\_\_\_\_

**PARTICIPANT 1** : Mme/M. Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

**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
Partie 1 - Formation en Vidéo de Cours et Travail Individuel de Mise en Application (Accès Plateforme de Cours Vidéos + Exercices sur les Cahiers d'Accompagnement) Durée totale : 63h	1365,00€
Partie 2 - Formation Sur-Site (Analyse des Techniques de Prise en Charge des Client et Exercices de Mise en Situation sur place) Durée totale : 7h	1250,00€
Partie 3 - Phase de Développement et de Suivi Individuel (Suivi individuel en visio + conférences de renforcements) Durée totale : 9h	910,00€
<b>Total HT</b>	<b>3 525,00€</b>
<b>TVA (20%)</b>	705,00€
<b>Total TTC.</b>	<b>4 230,00€</b>

**EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE**

Siège social : 100 H Cours Lafayette 69003 LYON  
Tel. +33(0)6 61 80 56 22 / Mail : info@expertisespabienetre.fr  
www.expertise-spa-bien-etre.fr

## Dossier d'inscription

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

# BULLETIN D'INSCRIPTION (suite)

**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 3 525,00€TTC.**

### Calendrier de règlement : 2 possibilités de règlement

Règlement Total à l'Inscription	Règlements Mensualisés
Versement unique de 3 525€ HT / participant soit <b>4 230€ TTC</b>	6 prélèvements d'un montant de 705€ TTC Frais additionnels de 3€ TTC / prélèvement

### Modalités de règlement :

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

RIB 13825 00200 08013928115 41

IBAN FR76 1382 5002 0008 0139 2811 541 - BIC CEPAFRPP382

**Signature précédée de la mention "Bon pour accord"**

**EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE**

Siège social : 100 H Cours Lafayette 69003 LYON  
Tel. +33(0)6 61 80 56 22 / Mail : [info@expertisespabienetre.fr](mailto:info@expertisespabienetre.fr)  
[www.expertise-spa-bien-etre.fr](http://www.expertise-spa-bien-etre.fr)

Dossier d'inscription

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

**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** 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 QUALIOP1 : 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<sup>er</sup> : 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 La Stratégie pour développer les 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<sup>o</sup> Article L.6353-1 du Code du Travail se définit comme un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel.

**2. Objectif professionnel :** Mettre en place la Stratégie spécifique pour développer et renforcer ses compétences en Techniques de Prise en Charge des clients en massages, soins visage et prestations esthétiques

Objectifs, programme et méthode détaillés en annexe.

**3. Dates :** \_\_\_\_\_

**4. Durée & Horaires :** 79 heures réparties sur 6 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)

Page 2/4

### 7. Moyens Prévus :

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

A son entrée en formation, le participant reçoit ses identifiants personnels de connexion à son espace dédié sur la Plateforme de Formation Learnibox, et est amené à remplir un questionnaire de pré-évaluation visé par la formatrice.

Le participant dispose des supports téléchargeables depuis sa plateforme de formation, ainsi que de son Cahier d'Accompagnement qui lui est adressé par voie postale avant le début de sa formation.

Pendant la formation : La partie 1 - Phase préparatoire, se déroule en distanciel, de manière asynchrone pour l'accès à la Plateforme et le visionnage de Cours en Vidéo, et de manière synchrone pour la session individuelle d'appel visio avec la Formatrice.

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

La partie 2 - Formation sur-site, se déroule en présentiel. Le participant se voit remettre son évaluation de ses techniques de prise en charge par la formatrice, puis réalise les exercices de mises en application, encadrés par la formatrice.

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

La partie 3 - phase de développement se déroule en distanciel de manière synchrone.

Les 5 Sessions Individuelles sont réparties sur les 4 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.

Pour ces 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 toujours accès à la Plateforme de Formation..

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(S)

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

- .....

### Article 3 : DISPOSITIONS FINANCIERES - PRIX

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

- Frais de formation - Partie 1: coût forfaitaire H.T **pour la Phase Préparatoire** : 1365 euros H.T
- Frais de formation : coût forfaitaire H.T **pour la Formation sur-site** : 1250 euros H.T
- Frais de formation : coût forfaitaire H.T **pour la Phase de Développement en Formation à distance** : 910 euros H.T
- Durée totale : 79 heures sur 6 Mois
- Total HT : 3525 euros
- T.V.A. (20%) : 705 euros
- **TOTAL GENERAL : 4 230 euros TTC**

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

Sommes restant dues : \_\_\_\_\_ € H.T.

**EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE**

Siège social : 100 H Cours Lafayette 69003 LYON  
Tel. +33(0)6 61 80 56 22 / Mail : info@expertisespabienetre.fr  
www.expertise-spa-bien-etre.fr

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

Page 3/4

### 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.

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 ses temps de connexion individuels, et de sa présence lors des différentes sessions de coaching, permettant d'éditer son Relevé d'Assiduité, et des 2 journées pendant lesquelles le participant est amené à signer les Feuilles d'émargement par demi-journée.

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