

# 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](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  
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 53 heures 30 réparties sur 4 mois.

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

**Contenu de la Formation par personne:** TOTAL 53 Heures 30

- 14h de Cours en Présentiel
- 1h30 de Sessions de formation individuelle de coaching à distance, par appel-visio avec la Formatrice
- 38h de travail individuel de mise en application sur 4 mois
- Supports de formation : Cahier d'accompagnement© à compléter par le participant

**Moyens pédagogiques et Pratiques d'encadrement :** La formation est assurée par Stéphanie CRESPEL et Laura BONNET, formatrices 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 : 53h30

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

JOUR 1 – DURÉE : 7H : Optimiser sa qualité de prise en charge des clients AVANT 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 - Comprendre ce qu'est le Parcours Client et l'Expérience Client

**Objectifs** : Présenter les différentes étapes du Parcours Client et comprendre son importance dans l'expérience client et les bénéfices pour les professionnels qui la maîtrise

- Notions et définition du Parcours Client
- Les différents scénarios d'Expériences clients

### MODULE 2 - Analyser sa maîtrise actuelle : se situer

**Objectifs** : Analyser les forces et les faiblesses de la maîtrise actuelle et comprendre les résultats attendus du client lorsqu'il franchit la porte d'un Centre beauté & Bien-Être.

- L'évolution des Standards Qualité en Spas & Centres Beauté Bien-Être
- Les Bénéfices pour les professionnels Spa, Beauté, Bien-Être à maîtriser cette approche
- Ce que veulent vraiment les clients de Spas et Centres Beauté

### MODULE 3 - Préparer ses journées de soins

**Objectifs** : Lister les tâches pour préparer ses journées de prise en charge des clients en cabine et se mettre en conditions pour conseiller le client selon ses besoins.

- L'analyse de son planning de rendez-vous
- La Fiche client idéale
- Préparer sa Cabine
- Vérifier l'achalandage Boutique

### MODULE 4 - Appliquer les techniques de Diagnostic par catégorie de prestation et par typologie client - La Reformulation

**Objectifs** : Être capable d'identifier les attentes des clients dans chacune des situations rencontrées, d'y intégrer le diagnostic afin de collecter les informations nécessaires à la personnalisation du soin et aux recommandations et d'apporter de la valeur ajoutée dans l'expérience client grâce à l'écoute et aux conseils. Reformuler les attentes du client pour le mettre en confiance et lui proposer le programme le plus adapté à ses attentes.

- L'importance des questions
- Connaître et comprendre les motivations du client pour chaque prestation et valider ses attentes
- Les questions de diagnostic par catégorie de prestations
- Les différentes catégories de clients

# Programme de Formation (suite)

**JOUR 2 – DURÉE : 7H : Optimiser sa qualité de prise en charge des clients APRÈS le soin**

## **MODULE 1 - Construire le Bilan POST-SOIN**

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

- Les Objectifs du Bilan post soin
- Les 4 Phases de construction du Bilan post-Soin
- Exemples de discours pour chaque type de prestation

## **MODULE 2 - Formuler les recommandations post-soin : produits et prestations**

**Objectifs :** *Savoir recommander les soins et produits complémentaires en fonction de l'évaluation des besoins faite pendant le diagnostic et le soin. Maîtriser le discours des recommandations.*

- Savoir parler des produits et des prestations du Centre
- Les Règles d'Or pour bien conseiller après chaque soin
- Les 4 phases de présentation de vos recommandations
- Exemples de discours pour chaque type de prestation

## **MODULE 3 - Clôturer les ventes**

**Objectifs :** *Clôturer la visite après chaque soin.*

- Les Conditions de Réalisation adaptée à votre Parcours Client
- Les différentes étapes de Prise de Congés dans un Centre Beauté Bien Être
- La qualification de la fiche client

## **MODULE 4 - S'exercer sur ses nouvelles prises en charge client et analyser ses journées de soins**

**Objectifs :** *Être capable de réaliser une prise en charge complète et identifier les difficultés et axes d'amélioration.*

- S'entraîner pour une prise en charge globale
- Analyser la prise en charge
- Se mettre à la place du client
- Les bonnes habitudes à prendre à la fin de chacune des journées de soins

## **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 : 39h30

- **3 Séances de Suivi individuel avec la formatrice d'une durée de 30 minutes chacune, au rythme d'une session par mois - Durée Totale : 1h30**

### **Objectifs :**

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

- **Travail individuel de mise en application sur 4 mois - Durée Totale : 38h**
  - Participer aux Réunions d'équipe **(2h par mois)**
  - Assister aux entretiens individuels **(30 minutes par mois)**
  - Suivre ses performances hebdomadaires en fin de semaine **(1h par mois)**
  - Participer aux Briefs Quotidiens et préparer ses journées de Ventes **(6h par mois)**

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 : \_\_\_\_\_

## 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©

# 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	<b>2400€</b>
Phase de Développement et de travail individuel de mise en application sur 4 mois avec Suivi Individuel de Formation à distance + 3 Sessions individuelles de Coaching en visio avec la Formatrice Durée totale : 39h30 / participant	300€		
<b>Total HT</b>			
<b>TVA (20%)</b>			
<b>Total TTC</b>			

**EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE - SIRET : 81367976800024**

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

# 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



**Signature précédée de la mention *“Bon pour accord”***

## 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 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 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 :** 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 :** 53 heures 30 minutes 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 3 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 mise en application, encadrés par la formatrice.

Pour les Sessions à distance, le participant se connectera sur le lien Zoom à disposition sur la plateforme de formation 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 2 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 mise 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