

## Dossier d'inscription

### Formation au Management de la Relation Client - Techniques de Prise en Charge clientèle en Massages, Soins Visage et Prestations Bien-Être

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

*Date de dernière mise à jour : 24/04/2025 par Cynthia B*



Vous trouverez ci-joint les documents et informations nécessaires pour valider votre inscription à la formation Le Programme E.S.B.E.

- Programme de la formation
- Bulletin d'inscription, devis et modalités de règlement pour réserver.
- Convention de formation qui vous sera demandée **uniquement** 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.

NB : 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.

Tiphaine MODESTE - Pour E.S.B.E

## Programme de Formation

Formation au Management de la Relation Client - Techniques de Prise en Charge clientèle en Massages, Soins Visage et Prestations Bien-Être

### **Objectif Pédagogique Général :**

Acquérir les compétences nécessaires pour organiser et encadrer la prise en charge clientèle au sein de son établissement, dans le cadre des prestations de massages, soins visage et services esthétiques.

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de structurer les pratiques de son équipe avant, pendant et après la prestation, afin d'assurer une qualité de service homogène et optimale. Il saura également évaluer et suivre la mise en œuvre des techniques de prise en charge utilisées par chaque membre de l'équipe, selon les catégories de soins proposées.

Les objectifs pédagogiques et les axes de développement des compétences de chaque séquences sont précisés dans le programme détaillé.

Les outils pédagogiques personnalisables pour faciliter la mise en application de cette formation seront mis à disposition au fil des séquences de formation et de la progression du participant.

### **Public et Prérequis :**

Cette formation s'adresse UNIQUEMENT aux professionnels du secteur Spa & Esthétique. Elle est destinée aux managers en poste, aux gérants en activité de Centre Spa, Beauté ou Bien-Être. Le profil de chaque stagiaire est au préalable vérifié lors d'un entretien téléphonique ainsi que d'un formulaire de candidature, afin de s'assurer que les compétences visées par la formation correspondent pleinement au positionnement de chaque stagiaire.

**Durée :** L'action de formation sera d'une durée de 75 heures, réparties sur 6 mois mois.

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

### **Contenu pédagogique :**

- 5 h de Vidéo de formation E-Learning
- 14 h de Formation en Présentiel Intra entreprise avec la Formatrice
- 3,5 h de Temps de bilan personnalisé post-formation avec la Formatrice
- 4 h de Temps pédagogique tutoré, par appel-visio avec la Formatrice
- 48,5 h de Travaux pratiques et exercices de mise en application

**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 E-learning, et en intra-entreprise, aux dates convenues avec la formatrice.

**Modalités pédagogiques et Techniques d'encadrement :**

Les contenus ont été créés par Tiphaine MODESTE-LASSALLETTE, directrice d'Expertise Spa Bien-Être ; ancienne Directrice de Spa ; titulaire du Titre Homologué d'Animatrice Formatrice de l'ISIPCA (Institut Supérieur International du Parfum, de la Cosmétique et de l'Aromatique alimentaire). L'ingénierie pédagogique (comprenant la formation en vidéo, les supports et tous les outils pédagogiques) est réalisée par l'équipe pédagogique d'Expertise Spa Bien-Être.

La formation se déroule en distanciel avec une partie e-learning, une partie en visioconférence et une partie avec un formateur en présentiel intra-entreprise. L'apprenant dispose d'un accès individuel à la plateforme de formation en ligne hébergée sur le logiciel "Learnbox". L'apprenant travaillera également sur ses cahiers d'exercices ainsi qu'avec divers supports pédagogiques disponibles en téléchargement.

L'équipe pédagogique Expertise Spa Bien-être comprend : Tiphaine MODESTE, Valérie DELFORGE, Cynthia BOGIRAUD, Stéphanie CRESPEL, Laura BONNET et Elise FOUREAU-TALBOT.

La partie intra-entreprise est assurée par Stéphanie CRESPEL ou Laura BONNET.

**Suivi et évaluation :**

Partie E-Learning asynchrone : Le participant pourra poser ses questions à l'équipe pédagogique et au support via la messagerie de plateforme de formation et l'espace de commentaires.

Partie intra-entreprise : Le participant pourra interagir avec le formateur sur toute la durée de la formation sur site.

Conformément à la Méthode Active E.S.B.E®, divers outils et approches pédagogiques sont mis en place pour suivre l'avancement de la formation ainsi que l'atteinte des objectifs finaux :

- Un bilan des compétences acquises est proposé en début de formation.
- Une évaluation finale portera sur l'ensemble des séquences afin de valider les compétences acquises, à la fin du parcours.
- Un suivi de l'utilisation de la plateforme de formation est effectué via un relevé du temps de connexion par l'équipe d'Expertise Spa Bien-Être.
- Un bilan de progression est réalisé par chaque participant après la formation pour mesurer son évolution. Ce bilan permet d'établir un plan d'actions pour la suite du développement professionnel.
- Un questionnaire de satisfaction est rempli par le participant en fin de formation.
- Un certificat de réalisation de formation est remis à chaque participant à la fin du parcours.
- Une attestation d'assiduité est proposée avec le relevé des heures de connexion.
- Une attestation de fin de formation, incluant une mesure de l'acquisition des compétences, est remise aux participants ayant validé les évaluations.
- Un entretien individuel de suivi de formation est organisé trois mois après la fin du parcours pour accompagner l'évolution du participant.

## Programme de Formation (suite)

Durée Totale : 75 heures - réparties sur 6 mois

### **PARTIE 1 - Préparation au Management Commercial - Durée : 20h30**

#### **Objectifs pédagogiques :**

- Analyser les indicateurs clés de performance (KPI), globalement et pour chaque membre de l'équipe
- Planifier efficacement son activité sur les 6 prochains mois
- Définir son rôle de responsable d'équipe dans le pilotage des ventes
- Acquérir des outils concrets pour organiser, motiver et faire progresser son équipe

#### **VIDÉOS DE FORMATION E-LEARNING & TRAVAUX PRATIQUES GUIDES DE MISE EN APPLICATION - Durée 11h (dont 5h de vidéos de formation E-learning + 6h de travaux pratiques)**

- Mobiliser son équipe à travers les briefs quotidiens

Cours d'E.S.B.E - Comment mobiliser son équipe grâce aux Briefs ?

1h de Cours Vidéos E-learning + 1h de mise en application individuelle

- Élaborer le plan de développement des compétences de son équipe

Cours d'E.S.B.E - Comment créer le Plan de Développement des Compétences pour votre équipe ?

1h de Cours Vidéos E-learning + 1h30 de mise en application individuelle

- Animer des réunions d'équipe dynamiques et efficaces

Cours d'E.S.B.E - Comment créer et Animer vos Réunions ? Outils de motivation et d'engagement pour votre équipe

1h de Cours Vidéos E-learning + 1h30 de mise en application individuelle

- Accompagner son équipe dans l'amélioration des ventes

Cours d'E.S.B.E - Comment coacher son équipe sur la vente ? Les bonnes pratiques des Managers

1h de Cours Vidéos E-learning + 1h de mise en application individuelle

- Préparer et conduire des entretiens individuels constructifs

Cours d'E.S.B.E - Comment mener ses Entretiens Individuels ?

1h de Cours Vidéos E-learning + 1h de mise en application individuelle

**TRAVAIL INDIVIDUEL DE PRÉPARATION MANAGÉRIALE - Durée : 8h30**

- Analyse des indicateurs clés de performance de l'activité (3h)
- Réflexion sur son positionnement de responsable (2h)
- Planification des priorités pour les 6 mois à venir (1h)
- Préparation d'une réunion d'équipe de préformation (30 min)
- Animation réelle de cette réunion avec son équipe (2h)

**TEMPS PÉDAGOGIQUE TUTORÉ avec un formateur - Durée : 1h00**

- **Entretien individuel personnalisé avec la formatrice** (45 min)
- **Compte rendu pédagogique** de l'échange (15 min)
- Préparation guidée de la **trame de la première réunion d'équipe**
- Présentation du **Carnet de suivi du Responsable** : planification des réunions, entretiens et suivi des actions

## Programme de Formation (suite)

### **PARTIE 2 - Formation intra-entreprise avec l'équipe de collaborateurs - Durée Totale : 17h30**

#### **Objectifs pédagogiques de la formation intra-entreprise :**

Permettre au participant de structurer et d'améliorer la prise en charge des clients avant et après les soins, dans le cadre des prestations bien-être, massages, soins visage et esthétiques.

L'objectif est de renforcer la qualité de l'expérience client en développant des protocoles d'accueil, de conseils personnalisés, de suivi et de fidélisation adaptés à chaque étape hors soin.

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure d'accompagner son équipe sur le terrain, d'observer les pratiques, d'ajuster les comportements professionnels et de consolider la relation client pour favoriser la satisfaction et la récurrence.

#### **JOUR 1 – Optimiser la qualité de la prise en charge client AVANT le soin - DURÉE : 7h00**

##### **Avec l'ensemble des collaborateurs**

#### **MODULE 1 - Parcours Client & Expérience Client : les bases à maîtriser**

**Objectifs :** *Comprendre les différentes étapes du parcours client et leur rôle central dans la construction d'une expérience positive. Identifier les bénéfices concrets d'une prise en charge maîtrisée pour le professionnel.*

- Définition et structure du Parcours Client
- Notions clés de l'Expérience Client dans un Spa ou Centre Beauté
- Présentation de différents scénarios vécus (agréables et désagréables)

#### **MODULE 2 - Analyse des pratiques**

**Objectifs :** *Évaluer ses pratiques actuelles en matière d'accueil et de préparation client. Identifier les écarts entre standards attendus et réalité terrain.*

- Évolution des Standards qualité dans les métiers du bien-être
- Attentes spécifiques des clientèles spa, beauté, esthétique
- Identification des points forts et axes d'amélioration dans sa propre pratique

#### **MODULE 3 - Organiser sa journée pour une prise en charge optimale**

**Objectifs :** *Savoir préparer sa journée de soins pour optimiser l'accueil, l'écoute et les conseils personnalisés dès l'arrivée du client. L'analyse de son planning de rendez-vous*

- Lecture et anticipation du planning
- Utilisation d'une fiche client structurée
- Préparation matérielle de la cabine
- Vérification de l'espace de vente (produits, mise en avant)

## **MODULE 4 - Maîtriser les techniques de diagnostic & la reformulation**

**Objectifs :** *Savoir identifier les attentes du client, poser un diagnostic adapté selon la prestation choisie, reformuler ses besoins pour créer une relation de confiance et proposer un programme personnalisé.*

- L'art de poser les bonnes questions
- Adapter le diagnostic aux types de prestations et profils clients
- Techniques de reformulation pour valider les attentes
- Typologies de clients et motivations associées

## **JOUR 2 – Optimiser sa qualité de prise en charge des clients APRÈS le soin - DURÉE : 7h00** **Avec l'ensemble des collaborateurs**

### **MODULE 1 - Structurer le bilan post-soin : une étape clé de la relation client**

**Objectif :** *Savoir effectuer la transition entre la prestation et les recommandations, en valorisant les bienfaits du soin et en instaurant un échange constructif avec le client.*

- Objectifs et finalités du bilan post-soin
- Les 4 étapes de construction d'un échange de fin de soin
- Exemples de formulations adaptées à chaque type de prestation

### **MODULE 2 - Formuler les recommandations personnalisées**

**Objectifs :** *Être capable de proposer des soins complémentaires et des produits adaptés en s'appuyant sur l'analyse du besoin client. Structurer un discours clair, rassurant et professionnel..*

- Méthodologie de recommandation post-prestation
- Règles d'or pour bien conseiller (produits et prestations)
- Les 4 étapes clés d'un discours de recommandation efficace
- Cas pratiques par type de prestation

### **MODULE 3 - Clôturer la visite client avec professionnalisme**

**Objectifs :** *Savoir finaliser la prise en charge dans le respect du parcours client, tout en assurant un suivi personnalisé et structuré.*

- Les conditions idéales pour clôturer une visite
- Étapes et rituels de départ dans un Centre Beauté Bien-Être
- Qualification et enrichissement de la fiche client

#### **MODULE 4 - Mise en pratique & analyse terrain**

**Objectifs :** Être capable d'appliquer l'ensemble des techniques de prise en charge client et d'analyser ses pratiques en vue d'une amélioration continue.

- Entraînements guidés à la prise en charge globale
- Retours d'expériences et partages de bonnes pratiques
- Techniques d'auto-évaluation
- Intégrer des routines professionnelles en fin de journée

**CONCLUSION - Définition des engagements post-formation et mise en place d'objectifs de progression**

**Évaluation des acquis par des mises en situation concrètes autour des techniques de prise en charge client dans les massages, soins visage et prestations esthétiques**

#### **TEMPS DE BILAN PERSONNALISÉ avec la Formatrice - DURÉE : 1h00**

**Objectifs :** Faire le point à chaud sur les apports de la formation sur site, évaluer les acquis observés, identifier les bonnes pratiques mises en lumière et définir les premières pistes d'action à déployer en équipe.

#### **JOUR 3 – TEMPS DE BILAN POST-FORMATION avec la formatrice - DURÉE : 2h30**

**Objectifs :** Structurer la mise en application des acquis de la formation, organiser les priorités des semaines et mois à venir, et s'assurer de la bonne gestion du temps et des actions à mener.

- Vérification du Time Management pour les semaines/mois à venir
- Élaboration et hiérarchisation des priorités professionnelles
- Prise en main du tableau de suivi des performances



## Programme de Formation (suite)

### **PARTIE 3 - Phase de Suivi et Développement à distance - APPROFONDISSEMENT PÉDAGOGIQUE - Durée Totale : 37h**

#### **TEMPS PÉDAGOGIQUE TUTORÉ - avec un formateur en visio - Durée Totale : 3h00**

3 sessions de formation individuelle de 60 minutes (dont 15 minutes de compte rendu) avec nos formatrices à raison de 1 session par mois.

##### **Objectifs :**

- Assurer un suivi personnalisé des performances et valider les acquis tout au long de la phase de développement.
- Élaborer et ajuster les plans d'actions mensuels pour progresser dans la mise en œuvre des compétences.

À l'issue de ce temps pédagogique tutoré, le participant sera en mesure de :

- Approfondir et ajuster les compétences acquises au cours des modules de formation à travers des échanges directs avec le formateur,
- Analyser des situations pratiques spécifiques, en lien avec les défis rencontrés sur le terrain,
- Valider et ajuster les actions professionnelles en fonction des retours du formateur,
- Optimiser l'intégration des connaissances théoriques et pratiques, pour une mise en œuvre efficace dans le cadre de l'entreprise,
- Acquérir des solutions adaptées aux besoins individuels, dans le respect des objectifs pédagogiques de la formation.

#### **TRAVAIL INDIVIDUEL DE MISE EN APPLICATION - Durée Totale : 34h00 réparties sur 4 mois**

*Objectif : Appliquer les compétences acquises lors de la formation en présentiel, en autonomie, avec des actions concrètes de management et de suivi de performance.*

##### **Détails des actions :**

- Préparer les réunions d'équipe : 30 minutes par mois
- Animer les réunions d'équipe : 2h par mois
- Préparer les entretiens individuels : 30 minutes par mois
- Réaliser les entretiens individuels : 30 minutes par mois
- Suivre les performances hebdomadaires en fin de semaine : 2h par mois
- Préparer et réaliser les briefs quotidiens : 3h par mois



Dossier d'inscription Formation en Gestion d'Entreprise - Intra entreprise et distanciel  
Formation au Management de la Relation Client - Techniques de Prise en Charge clientèle en Massages, Soins Visage et Prestations Bien-Être

## Bulletin d'inscription

Formation au Management de la Relation Client - Techniques de Prise en Charge clientèle en  
Massages, Soins Visage et Prestations Bien-Être

**FORMATION :** Formation au Management de la Relation Client - Techniques de Prise en Charge clientèle en Massages, Soins Visage et Prestations Bien-Être

**DATE DE DÉBUT :** \_\_\_\_\_ **DATE DE FIN :** \_\_\_\_\_

**PRIX TOTAL HT :** 2 100,00€ par participant

**DURÉE TOTALE :** 75 heures

**PARTICIPANT :**

Mme/M. Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

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

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

**ENTREPRISE / Raison Sociale :** \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code Postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Siret : \_\_\_\_\_ NAF/APE : \_\_\_\_\_ Effectif : \_\_\_\_\_

Numéro TVA Intracommunautaire (si Etranger) : \_\_\_\_\_

**FACTURATION :**

Prise en charge de la formation par un OPCO (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) : Oui Non

→ Si oui, envoi de la facture à l'OPCO (les démarches incombent au client) Nom et adresse de l'OPCO : \_\_\_\_\_

Nom de votre contact : \_\_\_\_\_ Tél : \_\_\_\_\_

Un accord de prise en charge écrit doit nous parvenir par courrier de l'OPCO 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.

Adresse de facturation (si différente de l'entreprise) : \_\_\_\_\_

**EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE**

Siège social : 100 H Cours Lafayette 69003 LYON

SIRET : 813 679 768 00024

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)

## DEVIS

### Formation au Management de la Relation Client - Techniques de Prise en Charge clientèle en Massages, Soins Visage et Prestations Bien-Être

**Société :** \_\_\_\_\_

**Personne à contacter :** \_\_\_\_\_

**Tél :** \_\_\_\_\_ **Email :** \_\_\_\_\_

**Dates de la formation :** \_\_\_\_\_

Désignation Formation Techniques de Prise en Charge clientèle en Massages, Soins Visage et Prestations Bien-Être Durée totale : 75 heures	Prix HT unitaire par stagiaire	Quantité (Nbr de Stagiaire)	Total HT
Partie 1 - Vidéos de Formation E-learning + Exercices de mise en application + Temps individuel de préparation managériale + Temps pédagogique tutoré Durée totale : 5 heures + 6,5 heures + 8,5 heures + 1 heure = 20,5 heures	400,00€		
Partie 2 - Formation intra-entreprise + Temps de Bilan personnalisé + Temps de Bilan post-formation Durée totale : 14 heures + 1 heure + 2,5 heures = 17,5 heures	800,00€		
Partie 3 - Temps pédagogique tutoré + Exercices de mise en application Durée totale : 3 heures + 34 heures = 37 heures	900,00€		
2 100,00 €		Total HT	

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

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

La réservation officielle ne pourra se faire qu'à réception de votre bulletin d'inscription et du présent bon de commande signé.

#### Modalités et Calendrier de règlement : 2 possibilités

Règlement Total à l'Inscription	Règlements Mensualisés (2 possibilités)
Versement unique de 2 100€ HT / participant soit <b>2 520 TTC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 prélèvements d'un montant de 420€ TTC (350€ HT) / participant</li> <li>Frais additionnels de 3€ TTC / prélèvement</li> </ul>

Règlement par Virement :

RIB 13825 00200 08013928115 41

IBAN FR76 1382 5002 0008 0139 2811 541

BIC CEPFRPP382

**EXPERTISE SPA BIEN-ÊTRE**

Siège social : 100 H Cours Lafayette 69003 LYON

SIRET : 813 679 768 00024

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)

## 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 sans réserve les C.G.V”**

## CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (Article L.6353-1 du Code du travail)

Page 1/6

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). **DataDocké sous la référence : 054239 - N° Certificat QUALIOPI : 310 OF Ind 1**

2) \_\_\_\_\_ (Désignation de l'entreprise, SIRET et adresse), représentée par \_\_\_\_\_ (Nom et fonction du dirigeant), est conclue la convention suivante, en application des dispositions du Livre III de la Sixième partie du Code du travail portant organisation de la formation professionnelle continue.

### Article 1er : 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 au Management de la Relation client - Techniques de prise en charge clientèle en massage, soins du visage et prestations de bien-être.

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

2. **Objectif Professionnel** : Acquérir les compétences nécessaires pour organiser et encadrer la prise en charge clientèle au sein de son établissement, dans le cadre des prestations de massages, soins visage et services esthétiques.

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de structurer les pratiques de son équipe avant, pendant et après la prestation, afin d'assurer une qualité de service homogène et optimale. Il saura également évaluer et suivre la mise en œuvre des techniques de prise en charge utilisées par chaque membre de l'équipe, selon les catégories de soins proposées.

dont le programme et méthodes pédagogiques sont joints en annexe 1.

3. **Type d'action de formation (article L.6313-1 du Code du travail)** : Acquisition, Entretien et Perfectionnement des connaissances.

## CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### (Article L.6353-1 du Code du travail)

**Page 2/6**

4. **Dates** : Date de début : \_\_\_\_\_ Date de fin : \_\_\_\_\_
5. **Durée & Horaires** : 75 heures réparties sur 6 mois
6. **Lieu** : Distanciel E-learning et intra-entreprise à l'adresse de l'entreprise visée par la présente convention.
7. **Contenu de l'action de formation** concourant au développement des compétences est détaillé en annexe

#### **8. 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 hébergée sur Learnibox, et est amené à remplir un bilan de compétences acquises au jour de la formation, visé par la formatrice. Le participant dispose des vidéos de formation enregistrées par nos formatrices, de supports téléchargeables depuis sa plateforme de formation, ainsi que de ses Cahiers d'exercices qui lui sont adressés par voie postale avant le début de sa formation.

Pendant la formation : La formation se déroule en distanciel asynchrone pour l'accès à la Plateforme et le visionnage de Cours en Vidéo en partie 1, en mode synchrone lors de la partie 2 pour la formation intra-entreprise et de manière synchrone pour les Temps pédagogique tutoré en partie 3.

Pour les Temps pédagogiques tutorés, le participant se connectera par Zoom, via le lien mis à disposition sur la plateforme de formation afin de suivre la session en visio-conférence. Il recevra les différents comptes rendus par email.

La formation intra-entreprise est sanctionnée par une évaluation quizz, visée par la formatrice.

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 téléphonique de suivi est effectué par la formatrice 3 mois après la fin de la formation.

La plateforme de formation reste accessible durant 6 mois, post-formation.

## CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (Article L.6353-1 du Code du travail)

**Page 3/6**

### **Article 2 : PARTICIPANT(S)**

L'organisme **Expertise Spa Bien Etre** accueillera la/les personne(s) suivante(s) (*noms et fonctions*) :

---

---

### **Article 3 : DISPOSITIONS FINANCIÈRES - PRIX**

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

- Frais de formation : coût unitaire H.T : **2 100,00€**
- Durée totale : 75 heures sur 6 Mois
- Total HT : 2 100 euros
- T.V.A. (20%) : 420 euros
- **TOTAL GENERAL : 2 520 euros TTC**

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

Sommes restant dues : \_\_\_\_\_ € TTC

## CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (Article L.6353-1 du Code du travail)

**Page 4/6**

### **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 distanciel, en E-learning, de manière asynchrone et synchrone, avec des temps de travail individuel (préparation, visionnage des vidéos et supports, exercices et mises en application sur le terrain), mais aussi de manière synchrone avec des Temps pédagogiques tutorés, et en présentiel lors de la venue du formateur en intra-entreprise. 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.

À la fin de chaque module, le participant est amené à effectuer ses exercices sur son cahier d'exercice, et à valider l'acquisition de ses compétences grâce à une évaluation à l'issue de la partie 2 lors de la formation intra-entreprise. Il utilise pour cela, son espace personnel sur la Plateforme de Formation (Logiciel LEARNYBOX). La formatrice suit les progressions de chaque participant au-travers de cet espace.

Environ 6 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.



## CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (Article L.6353-1 du Code du travail)

Page 5/6

### 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 formations individuelles, permettant d'éditer son Relevé d'Assiduité.

La validation des acquis se fera sous forme d'évaluations traitant des points étudiés.

A l'issue de la formation, chaque participant sera invité à compléter une évaluation finale, permettant d'éditer une Attestation Individuelle de Compétences.

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

### 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 : 25 % 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 : 50 % 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.

## CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (Article L.6353-1 du Code du travail)

Page 6/6

### 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  
(Signature, *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