

Dossier d'inscription

Formation Techniques de Prise en Charge des Clients à la Réception dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être©

Réservé aux Professionnel(le)s en Centres Spas, Beauté et Bien-être qui veulent réussir



Formation à distance

Vous trouverez ci-joint les documents et informations nécessaires pour valider votre inscription à la formation **Techniques de Prise en Charge des Clients à la Réception dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être©**.

- ☐ 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

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

Techniques de Prise en Charge des Clients à la Réception dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être©

Objectifs : Développer et renforcer ses compétences techniques, commerciales et de relation client sur le pôle Accueil-Réception - à l'issue de la formation, le participant développera ses compétences en techniques de ventes et relation client sur le pôle accueil-réception. Il sera capable d'utiliser les techniques de ventes appropriées en Spas & Centres Beauté Bien-Être : upselling, cross-selling, rebooking (ventes complémentaires, ventes additionnelles), réservations et tenue du fichier client (Plan CRM) à chaque étape du parcours client.

Il sera capable de créer et mettre en place une qualité de prise en charge adaptée à chaque typologie de clients, 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 à la réception, Esthéticien(ne)s et Praticien(ne)s polyvalent(e)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 à la Réception dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être© sera d'une durée de 24 heures, réparties sur 10 semaines

Date de début : ----- Date de fin : -----

Contenu de la Formation : TOTAL 24 Heures

→ 12h00 de Cours en Vidéos en classes virtuelles asynchrones

→ 10h00 d'exercices de mise en application

→ 2h00 de contenu audio à analyser

Supports à disposition : Cahier d'accompagnement © téléchargeable

Moyens pédagogiques et Techniques d'encadrement : Les contenus ont été créés par Tiphaine MODESTE-LASSALLETTE, directrice d'Expertise Spa Bien-Être ; ancienne Directrice d'un grand Spa ; titulaire du Titre Homologué d'Animatrice Formatrice de l'ISIPCA (Institut Supérieur International du Parfum, de la Cosmétique et de l'Aromatique alimentaire). La formation est réalisée par Elise FOUREAU-TALBOT, formatrice pour Expertise Spa Bien-Être ; diplômée d'esthétique, ancienne Spa Praticienne, Responsable Spa, formée aux pratiques de Ventes en cabine et à l'Outil de Ventes à 360° dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être®. La formation se déroule en 3 modules contenant au total 10 sessions de classes virtuelles asynchrones, animées par Elise FOUREAU-TALBOT. Le participant aura un accès personnel à la Plateforme de Formation en ligne, hébergée sur le logiciel "Learnybox" et travaillera sur son TD (Cahier d'Accompagnement® téléchargeable sur la plateforme de formation), ainsi qu'avec différents supports mis à disposition en téléchargement.

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

- A la fin de la formation, le Participant remplit une évaluation Finale portant sur l'ensemble des Modules nous permettant de valider les acquis de fin de formation.
- A 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. Ce bilan permettra de faire le point sur les actions menées au cours du mois de formation et de valider le plan d'actions pour la suite (Suivi Post-Formation).
- Certificat de Réalisation de Formation envoyé à la fin de la 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)
- 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 de Formation (suite)

Durée Totale : 24 heures -

MODULE 1 - MAÎTRISER LES 4 ÉTAPES DE LA RÉSERVATION - DURÉE : 13H30

(dont 5h30 de Cours Vidéos E-learning + 6h00 d'exercices de mise en application + 2h00 d'audios à analyser)

SESSION 1 - LE RÔLE DE LA RÉCEPTION DANS LE PARCOURS CLIENT - DURÉE : 2H00

(dont 0h45 de Cours Vidéos E-learning + 1h15 d'exercices de mise en application)

Objectifs : Expliquer les missions du rôle de réceptionniste

- Présentation de la formation
- Notions importantes : U.S.P, Fichier Client, Up-sell et Cross-sell

SESSION 2 - LES ÉTAPES DE LA RÉSERVATION - DURÉE : 2H00

(dont 1h15 de Cours Vidéos E-learning + 0h45 d'exercices de mise en application)

Objectifs : Analyser l'expérience client lors de la réservation (AVANT)

- Définir l'expérience client
- Mettre en évidence les 4 étapes de la procédure de réservation

SESSION 3 - FOCUS SUR LE MINI-DIAGNOSTIC : DURÉE : 3H30

(dont 1h30 de Cours Vidéos E-learning + 2h00 d'exercices de mise en application)

Objectifs : Réaliser le diagnostic à la réservation

- L'importance du diagnostic
- La reformulation
- Classer les bienfaits des différentes prestations en fonction des besoins clients

SESSION 4 - FOCUS SUR LES UP-SELL ET CROSS-SELL - DURÉE : 2H00

(dont 1h00 de Cours Vidéos E-learning + 1h00 d'exercices de mise en application)

Objectifs : Proposer des Up-Sell et Cross-Sell pertinents

- L'importance des Up-sell et Cross-sell
- Adapter et personnaliser la prise en charge à la réservation
- Communiquer et mettre en avant les soins

SESSION 5 - LES PROCÉDURES DE RÉSERVATION - DURÉE : 2H00

(dont 1h00 de Cours Vidéos E-learning + 1h00 d'exercices de mise en application)

Objectifs : Maîtriser toutes les procédures de réservation

- Prises de RDV sur place
- Bons cadeaux : ventes & achats
- Les demandes de RDV en ligne

AUDIOS À ANALYSER - DURÉE : 2h00

Objectifs : Comprendre l'importance du rôle de la réception dans l'expérience client, à toutes les étapes du Parcours Client

- Ecoute et analyse de podcasts

MODULE 2 - ELOQUENCE, PRO-ACTIVITÉ, RENTABILITÉ - DURÉE : 9H00

SESSION 6 - ORGANISER SON TEMPS À LA RÉCEPTION - DURÉE : 2H15

(dont 1h15 de Cours Vidéos E-learning + 1h00 d'exercices de mise en application)

Objectifs : Développer sa proactivité

- Organiser son temps à la Réception (Time Management)
- L'état d'esprit du Réceptionniste
- Adopter une mentalité "Vente" à la Réception

SESSION 7 - SAVOIR-ÊTRE ET ÉLOQUENCE - DURÉE : 2H15

(dont 1h15 de Cours Vidéos E-learning + 1h00 d'exercices de mise en application)

Objectifs : Adapter sa Communication et son Savoir-être

- Le choix des mots : développer son vocabulaire
- Accueillir le client : le Savoir-être à la Réception / Développer une attitude avenante, professionnelle et rassurante
- Grooming à la Réception / Préparer son poste de travail

SESSION 8 - LA RENTABILITÉ À LA RÉCEPTION - DURÉE : 2H15

(dont 1h15 de Cours Vidéos E-learning + 1h00 d'exercices de mise en application)

Objectifs : Optimiser la rentabilité du planning de rendez-vous

- Maîtriser la procédure de Confirmation des RDV (Tel / SMS / Mail)
- Optimiser le remplissage du planning de RDV : Upsell et Cross-sell de dernière minute / utilisation de la liste d'attente
- Vérifier les bonnes pratiques

SESSION 9 - LA PRISE EN CHARGE LE JOUR DU RENDEZ-VOUS - DURÉE : 2H15

(dont 1h15 de Cours Vidéos E-learning + 1h00 d'exercices de mise en application)

Objectifs : Optimiser la prise en charge le jour du rendez-vous

- Vérifier la mise en place des conditions d'accueil : Check-in Fichier
- Se préparer aux recommandations post-soin
- Savoir conseiller les différentes typologies de produits
- Transmettre les informations de suivi client entre la cabine et la réception
- Recueillir les impressions clients
- Clôturer la vente et rebooker

MODULE 3 - GÉRER LES DIFFICULTÉS - DURÉE : 1H30

(dont 1h30 de Cours Vidéos E-learning)

Objectifs : Gérer les difficultés rencontrés sur le pôle réception

- La gestion des difficultés : questions/ réponses

Bulletin d'inscription

FORMATION : Formation Techniques de Prise en Charge des Clients à la Réception dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être©

CATÉGORIE : Techniques Prise en Charge Esthétiques

DATES :

PRIX TOTAL HT : 475,00€ par participant

DURÉE TOTALE : 24 heures

NOMBRE DE PARTICIPANTS : _____

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 : _____

PARTICIPANT 9 : Mme/M. Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____ Téléphone : _____
Email : _____

PARTICIPANT 10 : Mme/M. Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____ Téléphone : _____
Email : _____

ENTREPRISE :

Raison Sociale : _____
Adresse : _____
Code Postal : _____ Ville : _____
Siret: _____ NAF/APE: _____ Effectif : _____
Adresse d'envoi de convocation (si différente) : _____

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'OCPO : _____

Nom de votre contact : _____ Tél : _____

Un accord de prise en charge écrit doit nous parvenir par courrier de l'OPCA **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

Chèque d'acompte d'un montant de 570€ TTC (475€ HT) par participant, et du bon de commande signé à joindre au présent bulletin d'inscription. Voir modalités de règlement sur le bon de commande.

DEVIS

Formation Techniques de Prise en Charge des Clients à la Réception dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être©

Société: _____ Personne à contacter : _____

Tél: _____ Email: _____

Dates de la formation : _____

Désignation	Prix HT unitaire par stagiaire	Quantité (Nbr de Stagiaires)	Total HT
Formation Techniques de Prise en Charge des Clients à la Réception dans le Spa & Centre Beauté Bien-Être© Durée totale :24 heures	475€		
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, du présent bon de commande signé, ainsi que du chèque d'acompte d'un montant de 285€ TTC par participant.

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 CEPABRPP382

Calendrier de règlement : 2 possibilités de règlement

Règlement Total à l'Inscription	Règlements Mensualisés
Versement unique de 475€ HT / participant soit 570€ TTC	2 prélèvements d'un montant de 285€ TTC / participant Frais additionnels de 3€ TTC / prélèvement

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 Etre (Numéro de SIRET : 813 679 768 00024)** 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 à la Réception 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 et renforcer ses compétences techniques, commerciales et de relation client sur le pôle Accueil-Réception - à l'issue de la formation, le participant développera ses compétences en techniques de ventes et relation client sur le pôle accueil-réception. Il sera capable d'utiliser les techniques de ventes appropriées en Spas & Centres Beauté Bien-Être : upselling, cross-selling, rebooking (ventes complémentaires, ventes additionnelles), réservations et tenue du fichier client (Plan CRM) à chaque étape du parcours client.

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

Objectifs, programme et méthode détaillés en annexe.

3. Date de début :

Date de fin :

4. Durée & Horaires : 24 heures dont 12h00 de Cours en Vidéos en classes virtuelles asynchrones, 10h00 d'exercices de mise en application et 2h de contenu audio à analyser.

5. Lieu : E-LEARNING, en ligne

6. Contenu de l'action de formation concourant au développement des compétences est détaillé en annexe 1

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 Learnbox.

Le participant dispose des supports téléchargeables et de son Cahier d'Accompagnement© depuis sa plateforme de formation.

Pendant la formation : La formation se déroule en distanciel, de manière asynchrone pour l'accès à la Plateforme individuelle et le visionnage des contenus de formation, répartis en 3 modules de formation comprenant 10 sessions de classes virtuelles synchrones au total.

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 : coût forfaitaire H.T **par participant** : 475,00 euros H.T
- ➔ Nombre de participant : _____
- ➔ Total HT : _____ €
- ➔ T.V.A. (20%) : _____ €
- ➔ **TOTAL GENERAL** : _____ € TTC

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

Sommes restant dues : _____ € H.T.

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 distanciel, sous forme de classes virtuelles, de manière asynchrone, avec des temps de travail individuel (préparation, exercices et mises en application sur le terrain). Le participant a la possibilité de questionner les formatrices via les espaces de commentaires disponibles sur la plateforme de formation Learybox. 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.

A la fin de chaque module, le participant est amené à effectuer ses exercices sur son Cahier d'Accompagnement©. 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. Un Quizz final de validation des connaissances acquises est à compléter en fin de formation.

A l'issue de la formation, une évaluation finale de progression et de satisfaction est mise à disposition. Chaque participant s'engage à remplir ce questionnaire dans la semaine suivant la fin de la formation.

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 D'ENCADREMENT ET DE SANCTION

La formatrice suit la participation active de chaque participant au travers de ses temps de connexion individuels, permettant d'éditer son Relevé d'Assiduité.

La validation des acquis se fera sous forme de quizz traitant des points étudiés.

A l'issue de la formation, chaque participant devra compléter ce quizz d'évaluation finale, permettant d'éditer 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.

- « J'ai pris connaissance des Conditions Générales d'Inscription aux Formations d'Expertise Spa Bien-Être et du Règlement Intérieur (disponibles sur le site www.expertise-spa-bien-etre.fr) » et je les accepte. »

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