

SPA MANAGER *PROJET 2022*

TITRE RNCP 14638 – NIVEAU 5 – CODE NSF : 336
DÉLIVRÉ PAR AKALIS - DISPENSÉ PAR SUP4S.

Sous la direction du chef d'entreprise, le/la SPA Manager a pour mission d'assurer en toute autonomie la gestion de son SPA et de son équipe. Il/elle doit donc coordonner, planifier et contrôler le travail de son équipe, notamment veiller au respect des protocoles de soins et garantir la satisfaction de la clientèle. Il/elle réalise les activités suivantes :

- Le recrutement du personnel.
- Le management de l'équipe.
- La collecte et la transmission au cabinet comptable des informations nécessaires à l'administration du personnel et à

la gestion de la paie (salaire, temps travail, contrat, congés payés et formation).

- Les réponses aux demandes diverses des salariés.
- Le contrôle de l'exécution de l'entretien et de la mise aux normes des locaux dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- La gestion de la matière d'oeuvre et du petit matériel.
- La relation avec les fournisseurs.
- La gestion de la trésorerie du SPA.
- La veille et l'animation commerciale du SPA.
- La création de protocoles d'accueils et de protocoles de soins.

PROGRAMME DE LA FORMATION**■ BLOC DE COMPÉTENCES 1 - GÉRER LA SATISFACTION CLIENTÈLE**

- Créer des protocoles d'accueil, de soins en français ou en anglais et contrôler leur mise en œuvre par l'équipe du SPA
- Gérer les situations de mécontentement du client dans le respect de la relation client
- Traiter les réclamations indirectes des clients du SPA
- Garantir l'hygiène, la propreté et la sécurité des différents espaces du SPA (cabines de soins, hammam, jacuzzi...)

■ BLOC DE COMPÉTENCES 2 - ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE DU SPA

- Recruter un collaborateur(trice)
- Organiser la gestion administrative du personnel
- Préparer l'intégration d'un nouveau collaborateur(trice)
- Concevoir les plannings des salariés
- Contrôler l'activité de l'équipe du SPA
- Communiquer en interne (équipe, hiérarchie) sur l'activité et relayer l'information
- Prévenir et gérer les conflits au sein de l'équipe
- Construire le plan de formation de l'équipe

■ BLOC DE COMPÉTENCES 3 - ORGANISER ET SUPERVISER L'ACTIVITÉ DE L'ÉQUIPE DU SPA

- Organiser les achats et gérer la relation fournisseurs
- Réaliser l'inventaire, le suivi des stocks de l'espace de vente et des cabines
- Contrôler les encaissements et la facturation
- Suivre l'activité du SPA et transmettre les informations à sa hiérarchie
- Promouvoir une démarche qualité de RSE (responsabilité sociétale des entreprises)
- Fixer des objectifs quantifiables
- Mettre en œuvre des actions commerciales ciblées à partir d'un fichier client qualifié
- Réaliser une veille technique métier et concurrentielle

ADMISSION

■ CONDITIONS D'ACCÈS

- Aux titulaires d'une certification (diplôme ou titre) de niveau I V ou III en esthétique cosmétique avec deux ans d'expérience professionnelle en spa en qualité de praticien(ne).
- Aux titulaires du CQP SPA Praticien.
- Aux titulaires d'un Bac+2 (hors filière esthétique) ces candidats devront suivre une formation préliminaire de 160 heures en soins esthétiques spécifiques pour le corps (niveau BP ou BAC pro).

■ INSCRIPTIONS

- Sur dossier + entretien + tests

■ ACCOMPAGNEMENT

- Définition de votre projet professionnel
- Coaching

ET APRÈS ?

- BTS Métiers de l'Esthétique - Cosmétique - Parfumerie
- ou
- Responsable centre de bien-être et SPA
 - Etablissements de soins dans le secteur de l'esthétique : SPA en institut de beauté et SPA urbains
 - Industrie hôtelière et touristique : hôtels avec SPA ou résidences de tourisme
 - Centres de remise en forme

STATUT DE LA FORMATION

■ Alternance

- Contrat de professionnalisation
- Contrat d'apprentissage

■ Formation initiale - Statut Étudiant

MODALITÉS

- L'accès au CQPM ou blocs de compétences implique une inscription préalable du candidat à la certification auprès de l'UIMM territoriale centre d'examen.
- L'UIMM territoriale centre d'examen et l'entreprise ou à défaut le candidat (VAE, demandeurs d'emploi...) définissent dans un dossier qui sera transmis à l'UIMM centre de ressources, les modalités d'évaluation qui seront mises en œuvre en fonction du contexte parmi celles prévues dans le référentiel de certification.
- Les modalités d'évaluation reposant sur des activités/missions ou projets réalisés en milieu professionnel sont privilégiées. Dans les cas exceptionnels où il est impossible de mettre en œuvre cette modalité d'évaluation et lorsque cela est prévu dans le référentiel de certification, des évaluations en situation professionnelle reconstituée pourront être mises en œuvre.

FRAIS DE FORMATION

■ 4050,00 €/an

(ce tarif inclut les formations à distance, outils pédagogiques, Office 365, impression de 200 copies couleurs, plateforme à distance YPAREO ...)

