

## PROGRAMME DE FORMATION CQP SPA MANAGER

### I. L'ÉCOLE SILVYA TERRADE

L'école Silvy Terrade est un organisme de formation privé certifié qualité sous la norme nationale unique : Qualiopi selon le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 et du décret n° 2019-565 du 6 juin 2019.  
CPF et CARIF OREF : cf. devis.

### II. PUBLIC VISE ET PRE-REQUIS

Pour accéder à la formation, il est nécessaire d'être titulaire du CQP Spa Praticien, d'un BTS Esthétique ou d'un BTS hors filières (CAP Esthétique obligatoire), être titulaire d'un titre de Praticien SPA de niveau 4 enregistré au RNCP.

### III. OBJECTIFS DE LA FORMATION

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'œuvre 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

Selon les besoins de l'établissement, le/la SPA Manager peut être amené(e) à assurer l'accueil et le suivi de la clientèle, la vente de produits et de prestations spécifiques au SPA, et la réalisation de techniques esthétiques de bien-être, de confort, de modelages du monde et de soins par l'eau (entre autres : bain, sauna, hammam) ; les techniques peuvent être soit manuelles éventuellement pour assurer la pénétration d'un produit cosmétique soit facilitées par un appareil à visée esthétique ou des accessoires.

#### IV. ORGANISATION DE LA FORMATION

Date de début : 14/11/2022

Date de fin : 27/10/2023

Horaires de la formation : 9h-13 et 14h-17h

Validation de l'inscription à la suite d'un entretien et d'un positionnement qui permet de valider avec le candidat les prérequis, les objectifs personnels et professionnels et le statut.

La préparation au CQP SPA Manager est accessible :

- Aux titulaires d'un niveau IV ou III en esthétique-cosmétique avec 2 ans d'expérience professionnelle en spa en qualité de praticien(ne) (ou équivalent temps plein) ;
- Aux titulaires du CQP « Spa praticien »
- Aux titulaires d'un diplôme de niveau III en Esthétique (BTS ou BM ESTHETIQUE)
- Aux titulaires d'un diplôme ou titre de niveau III hors de la filière esthétique (ex BTS MUC) et également titulaires d'un BAC PRO ou BP en esthétique
- Aux titulaires d'un diplôme ou titre de niveau III hors de la filière esthétique (ex BTS MUC) et également titulaires d'un CAP ou titre de niveau V en esthétique (dans ce cas obligation de suivre 160 heures de formation en soins spécifiques corps)
- Aux titulaires d'un titre de Praticien SPA de niveau 4 enregistré au RNCP.

Dans le cadre de la VAE, le candidat doit justifier d'au moins **un an** d'activités professionnelles salariées, cumulées ou non, non salariées et/ou bénévoles et en lien direct avec le CQP visé.

- Toutes les activités, y compris le bénévolat/volontariat et les périodes de formation initiale continue en milieu professionnel, sont prises en compte.
- Le candidat ne peut déposer qu'une seule demande pendant la même année civile et pour le même diplôme, titre à finalité professionnelle ou certificat de qualification.
- Pour des diplômes différents, le candidat ne peut déposer plus de 3 demandes au cours de la même année civile.

Le CQP est ouvert aux jeunes et aux adultes, aux salariés et aux demandeurs d'emploi.

L'accès au CQP prendra des formes différentes selon la situation des candidats :

- Salariés bénéficiant d'un dispositif de la formation continue (plan de formation, CIF...);
- Jeunes complétant leur formation initiale ;
- Personnes ayant une expérience plus ou moins grande du métier avec des niveaux de formation différents ;
- Salariés en contrat de professionnalisation.

La formation peut s'organiser à temps partiel ou à temps plein, en alternance (en contrat de professionnalisation) ou en initiale (en formation continue, prise en charge). Cette flexibilité est nécessaire pour tenir compte de la diversité des situations personnelles des candidats à la formation.

La durée de la formation CQP SPA MANAGER est d'environ 262 heures minimum. Elle se déroule au sein de l'école Catherine Sertin, Groupe Silvy Terrade Paris Opéra. L'action de formation est organisée pour un nombre minimum de 10 stagiaires et un nombre maximum de 18 étudiants par session et classe.

#### QUALITE DES ENSEIGNANTS

Clémentine Quidé, enseignant esthétique, titulaire BTS MECP et Anglais courant et technique, expériences en tant qu'esthéticienne, spa praticienne et formatrice.

Catherine Sertin, directrice, titulaire BTS MECP ET Chef de produits technico commercial, expériences en tant que responsable, chef de produits, formatrice et directrice.

Laurent Durant, directeur, titulaire BTS Action commerciale, expériences en tant que commercial et directeur alternance.

Anaëlle Florin, adjointe de direction, titulaire Master Droit du travail et de la protection sociale, expériences en tant que juriste et RH.

John Romano, formateur en anglais, titulaire Master d'Arts - Télévision et Film et du CELTA, expériences en tant que Content producer, Media manager, Global SME média et enseignant d'anglais.

Jan Hélène, formatrice en communication, titulaire d'un Master en Métier de la Communication et du CELSA, expériences en tant que directrice artistique et responsable communication et marketing.

Laurie Lavoil, enseignant esthétique, titulaire BTS MECP, expériences en tant qu'animatrice / formatrice et réceptionniste SPA Hôtellier.

Axelle Merceron, enseignant esthétique, titulaire BTS MECP, expériences en tant que conseillère de vente et esthéticienne.

## V. CONTENU DE LA FORMATION

Programme et durée de la formation :

BLOC DE COMPETENCE	ACTIVITES
BC1 Gérer la satisfaction clientèle <b>[155h]</b>	Gestion de la relation client (clientèle locale et internationale)
BC2 Assurer la gestion administrative et commerciale du SPA <b>[200h]</b>	Gestion de la matière d'œuvre et des consommables du SPA Gestion de la trésorerie du SPA Suivi et reporting de l'activité Mise en œuvre d'une démarche qualité du SPA Gestion de l'évènementiel, de la communication du SPA
BC3 Organiser et superviser l'activité de l'équipe du SPA <b>[100h]</b>	Gestion du recrutement et de l'intégration du personnel du SPA Gestion du social relatif au SPA Management de l'équipe du SPA Coordination de l'activité de l'équipe du SPA

Détail des compétences associées aux activités et tâches :

❖ BC1 Gérer la satisfaction clientèle

- C1. Créer des protocoles d'accueil, de soins en français ou en anglais et contrôler leur mise en œuvre par l'équipe
- C2. Gérer les situations de mécontentement du client dans le respect de la relation client
- C3. Traiter les réclamations indirectes des clients du SPA
- C4. Garantir l'hygiène, la propreté et la sécurité des différents espaces du SPA (cabines de soins, hammam, jacuzzi...)

❖ BC2 Assurer la gestion administrative et commerciale du SPA

- C5. Organiser les achats et gérer la relation fournisseurs
- C6. Réaliser l'inventaire, le suivi des stocks de l'espace de vente et des cabines
- Gestion de la trésorerie du SPA :
- C7. Contrôler les encaissements et la facturation
- C8. Suivre l'activité du SPA et transmettre les informations à sa hiérarchie
- C9. Promouvoir une démarche qualité de RSE (responsabilité sociétale des entreprises)
- C10 Fixer des objectifs quantifiables
- C11. Mettre en œuvre des actions commerciales ciblées à partir d'un fichier client qualifié
- C12. Réaliser une veille technique métier et concurrentielle

❖ BC3 Organiser et superviser l'activité de l'équipe du SPA

- C13. Recruter un collaborateur/trice
- C14 Organiser la gestion administrative du personnel
- C15 Préparer l'intégration d'un nouveau collaborateur/trice
- C16 Concevoir les plannings des salariés
- C17 Contrôler l'activité de l'équipe du SPA
- C18 Communiquer en interne (équipe, hiérarchie) sur l'activité et relayer l'information
- C19 Prévenir et gérer les conflits au sein de l'équipe
- C20 Construire le plan de formation de l'équipe

## VI. MOYEN PEDAGOGIQUE ET TECHNIQUE

L'école se compose de salles de pratique, d'application technique et de salle de cours théorique. Pour chacune des salles de pratique, un plateau technique en adéquation avec le référentiel du CQP SPA est disponible. Le matériel technique et les produits de soins pratique sont compris, pour les cours qui ont lieu à l'école.

La formation se déroule en présentiel mais peut être adapté en cours distanciel ou cours mixte.

L'ensemble des enseignants sont autorisés à enseigner par le centre certificateur.

A prévoir par l'étudiant si besoin : manuels de formation et achats spécifiques pour examen et examens blancs.

## VII. EVALUATION ET FORMALISATION

L'année scolaire s'organise en semestre, il y a des évaluations mensuelles et des examens blancs prévus.

Puis un examen final est organisé par la CPNE-FP au mois d'Avril et d'Octobre de chaque année.

Une attestation de formation est produite et remise à l'étudiant à la fin de son cursus.

Les résultats d'examen sont communiqués aux étudiants par l'école qui sera centre d'examen.

Critères d'obtention du CQP SPA Manager :

- Identification des blocs de compétences de la certification :

EPREUVES	FORME
BC1. Gérer la satisfaction clientèle	ORAL, ECRIT, et SOUTENANCE PROJET
BC2. Assurer la gestion administrative et commerciale du SPA	ECRIT et SOUTENANCE PROJET
BC3. Organiser et superviser l'activité de l'équipe du SPA	ECRIT et SOUTENANCE PROJET

Si tous les blocs de compétences sont obtenus, le CQP est validé

Si certains blocs de compétences seulement sont obtenus, un certificat de bloc de compétences est délivré. En cas d'échec le candidat pourra représenter à la session suivante les épreuves auxquelles il a échoué. Il conserve le bénéfice de ses notes pendant 5 ans. L'assiduité sera également un critère déterminant pour l'obtention du CQP. Le candidat absent plus de 50 heures pendant la formation ne pourra se présenter à l'examen.

Validation des acquis de l'expérience :

Le candidat doit justifier d'au moins **un an** d'activités professionnelles salariées, cumulées ou non, non salariées et/ou bénévoles et en lien direct avec le CQP visé.

- Toutes les activités, y compris le bénévolat/volontariat et les périodes de formation initiale ou continue en milieu professionnel, sont prises en compte.
- Le candidat ne peut déposer qu'une seule demande pendant la même année civile et pour le même diplôme, titre à finalité professionnelle ou certificat de qualification.
- Pour des diplômes différents, le candidat ne peut déposer plus de 3 demandes au cours de la même année civile.

La demande de recevabilité

- Dépôt de la demande : le candidat complète son livret de recevabilité (livret 1), rassemble les pièces justificatives et adresse son dossier à l'organisme de formation habilité.
- L'organisme de formation habilité vérifie l'ensemble des pièces constitutives du dossier puis l'adresse à la CPNE-FP de la branche de l'esthétique-cosmétique pour examen de la recevabilité du dossier ; un entretien peut avoir lieu avec le candidat pour un complément d'informations.
- La CPNE-FP de la branche de l'esthétique-cosmétique adresse sa décision de recevabilité ou de non-recevabilité à l'organisme de formation habilité qui se chargera ensuite d'informer le candidat avec les préconisations formulées