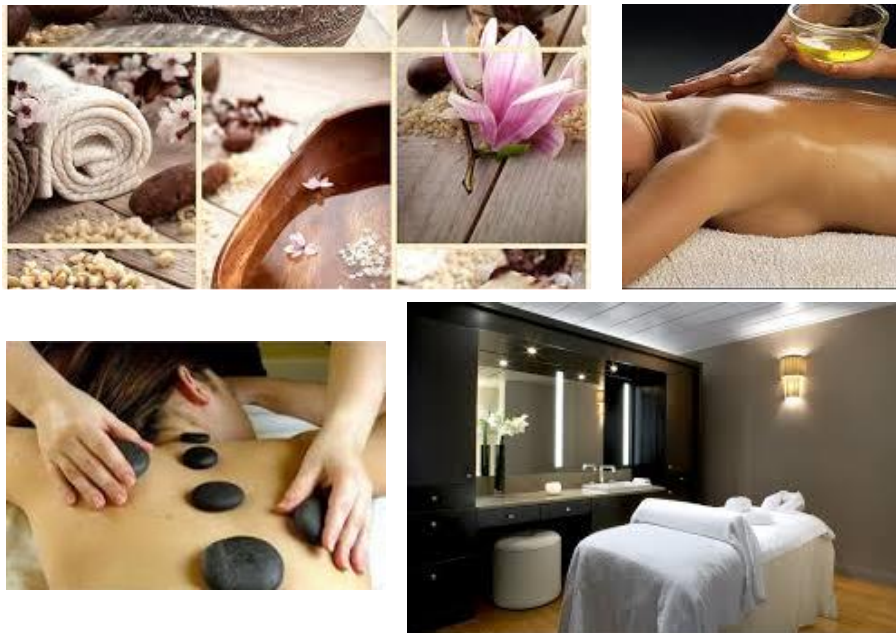


# FORMATION EN ALTERNANCE

***PRATICIEN SPA***  
***Entreprise d'accueil***  
***Club Méditerranée***

***PROGRAMME***  
***2018-2019***



**Un praticien SPA est un spécialiste des soins de bien être pratiqués en SPA. Il occupe un poste clé auprès des clients : de l'accueil à la réalisation des soins. Le praticien SPA est entièrement dévoué à leur détente**

## **I-PUBLIC**

**Tous publics de plus de 18 ans éligibles aux contrats de professionnalisation pour adultes souhaitant préparer une Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective « ESTHETIQUE-COSMETIQUE » - Niveau 4A - Coefficient 175 et acquérir une expérience professionnelle dans le cadre d'un contrat de travail rémunéré (contrat de professionnalisation).**

### **Prérequis :**

- Etre titulaire d'un CAP Esthétique-Cosmétique.
- Etre motivé et avoir un bon relationnel.
- Savoir utiliser les outils multimédias et internet.
- Connaître l'anglais élémentaire à l'oral et à l'écrit nécessaire au métier (comprendre et formuler des phrases simples).

## **II-OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Acquérir les techniques d'accueil et de communication permettant d'assurer efficacement la prise en charge et l'information du client y compris en anglais.
- Connaître l'offre de service du SPA, les différentes gammes de soins et familles de produits pour conseiller judicieusement la clientèle sur les soins et les produits du SPA.
- Acquérir les techniques de vente permettant d'optimiser son efficacité commerciale et réaliser des ventes additionnelles et complémentaires.
- Savoir effectuer et maîtriser les techniques professionnelles et les gestes associés spécifiques des soins, massages / modelages définis par le SPA.

### **Finalité du contrat de professionnalisation :**

**Obtention à la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective « ESTHETIQUE-COSMETIQUE » - Niveau 4A - Coefficient 175**

### **Modalités d'organisation :**

Dates : Du 10/10/18 au 25/04/19 avec alternance formation / situation de travail en entreprise

### **Rythme de l'alternance :**

Les 7 premières semaines et 3 jours en formation (théorie et pratique dans les locaux du centre de formation) à Bourg St Maurice/La Léchère.

Puis 19 semaines (groupe 1) ou 20 semaines (groupe 2) en entreprise dans un SPA Club Méditerranée des stations de sports d'hiver alpines en fonction date fermeture et enneigement station.

Enfin, 3 jours de session d'évaluation et de validation (rapport de stage et entretien devant un jury professionnel) à la fin du contrat en centre de formation à Bourg St Maurice/La Léchère.

### **Dates de formation et validation :**

Du 10/10 au 30/11/18 et du 16/04 au 18/04/19 ou du 23/04 au 25/04/ 2018 - 283 heures

### **Dates en entreprise :**

Du 03/12/2018 au 14/04/2019 ou Du 03/12/2018 au 21/04/2019 en fonction fermeture de la station.

**III-PROGRAMME DE FORMATION**

Etapes	Dates	Modules	Heures		Formateurs
1	Du 10/10 au 30/11/18	<b>Module A</b> – Connaître les objectifs de la formation, ainsi que les aspects du métier et de l’environnement professionnel du SPA du Club Méditerranée	38	262	P. FRICOUT F. IGONENC M. HEMART
		<b>Module B</b> – Assurer efficacement les opérations d’accueil, de prise en charge et d’information des clients	21		C. TROUILLER F. IGONENC M. HEMART
		<b>Module C</b> – Maitriser l’anglais technique et professionnel utilisé dans le métier	35		C. ABONDANCE ISC International School of Communication
		<b>Module D</b> - Acquérir les méthodes et les outils des Techniques de Recherche d’Emploi – Sensibilisation à la création d’entreprise	7		A. DOLE
		<b>Module E</b> – Conseiller la clientèle, sur les soins, les différentes gammes et familles de produits/ du SPA et optimiser son efficacité commerciale	42		F. IGONENC M. HEMART
		<b>Module F</b> – Effectuer et maitriser les techniques professionnelles et gestes associés spécifiques aux soins, massage/modelage définis par le SPA en tenant compte, progressivement, du rythme de travail et de la cadence soutenue liés au travail saisonnier	119		F. IGONENC M. HEMART
2	Du 16 au 18/04/19 ou du 23 au 25/04/19	<b>Module G - Session de validation-</b> Présenter le Rapport /mémoire sur la période de travail en entreprise et le présenter lors de l’entretien devant un jury de professionnel Bilan de la formation Questionnaire de satisfaction des stagiaires	21	21	P. FRICOUT Y. COSTAZ M. HEMART
			<b>283 heures</b>		

**Durée : 283 heures** dont **262 heures** en formation théorique et pratique puis **21 heures** en session validation.

## **IV-CONTENU DE LA FORMATION**

### **Module A – Connaître les aspects du métier et de l’environnement professionnel des SPA du Club Méditerranée.**

- Connaître l’univers d’un centre de SPA du Club Méditerranée
- Connaître le secteur professionnel, les caractéristiques du marché et l’univers de travail d’un praticien SPA au sein du Club Méditerranée
- Connaître les caractéristiques du métier de praticien SPA au Club Méditerranée en station de sport d’hiver, son environnement ainsi que les outils et les conditions de travail
- Appréhender l’impact des règles du métier

### **Module B – Assurer efficacement les opérations d’accueil, de prise en charge et d’information des clients**

- Connaître les fondamentaux des techniques de communication verbale et non verbale
- Acquérir les attitudes et les meilleures techniques d’accueil pour optimiser la qualité de la relation client
- Comprendre les règles de l’accueil du client et identifier les attentes du client
- Savoir écouter et reformuler clairement afin de valider la compréhension
- Savoir prendre en compte le cadre de référence de son interlocuteur
- Connaître et maîtriser les termes techniques utilisés lors de la réservation et de la vente de produit ou de soins du SPA

### **Module C – Maîtriser l’anglais technique et professionnel utilisé dans le métier**

- Connaître et maîtriser le vocabulaire technique spécifique de son domaine d’activité
- Perfectionner son expression orale pour s’adapter aux diverses situations professionnelles
- Améliorer son expression écrite et fluidifier les écrits professionnels

### **MODULE D - Acquérir les méthodes et les outils des Techniques de Recherche d’Emploi-Sensibilisation à la création d’entreprise**

- Réaliser son CV
- Rédiger sa lettre de motivation adaptée au poste visé : candidature spontanée et réponse à une petite annonce.
- S’entraîner à la prise de contact par téléphone
- Savoir organiser sa recherche et identifier les critères de choix du futur employeur
- Être en posture active et efficace lors d’un entretien de recrutement
- Sensibiliser à la création d’entreprise

### **Module E – Conseiller la clientèle sur les soins, les différentes gammes et familles de produits du SPA et optimiser son efficacité commerciale**

- Connaître et maîtriser les bases essentielles des techniques de vente : phrases essentielles de la vente, de l’argumentaire et de la négociation commerciale
- Construire l’argumentaire de vente adapté pour les différents produits d’un SPA
- Réaliser un diagnostic « bien-être », en utilisant l’écoute active afin d’identifier les besoins et les envies du client et établir une relation ‘sur-mesure’
- Maîtriser les techniques de la vente persuasive pour concrétiser une vente additionnelle et complémentaire
- Connaître l’offre de produits avec les différentes gammes de soins et familles de produit
- Connaître les principales caractéristiques des marques utilisées

### **Module F Effectuer et maîtriser les techniques professionnelles et gestes associés aux soins, modelage, massage définis par le SPA en tenant compte, progressivement, du rythme de travail et de la cadence soutenue liés au travail saisonnier**

#### **- Mise en pratique en situation réelle simulée dans un SPA**

- Assimiler et réaliser les différents types de modelage :
  - Pierres Chaudes -Sportif-Lomi-lomi-future maman
  - Relaxant
  - Protocoles spécifiques aux partenaires
  - Soins du visage
  - Gommages et enveloppement
- Connaître les caractéristiques et les bienfaits des soins par l’eau : Sauna, Hammam, Bains, Jets

**Module G – Session de validation -****Elaborer et finaliser le rapport/mémoire sur la période de travail en entreprise et le présenter lors d'un Entretien devant un jury de professionnels du métier -**

Finaliser la rédaction du rapport sur la période de travail en entreprise sous forme papier ou film (support au choix) présentant : L'équipe et l'organisation du SPA-Les produits, le type de clientèle L'analyse de l'organisation et présentation de la réglementation applicable dans le SPA-La distinction et les caractéristiques des différents produits-;Les méthodes de travail et de management dans la résidence

Se préparer à la soutenance : Mise en situation : oral blanc – entraînement individuel – conseils méthodologiques pour soutenir son projet et gérer son temps

Un bilan de fin de formation est effectué par le directeur de l'organisme de formation et le formateur référent avec les apprenants (questionnaire de satisfaction de fin de formation).

**V-MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES**

La formation a été co-construite avec le commanditaire LE GEIQ MT et l'entreprise d'accueil : le CLUB MEDITERANNEE

**Méthodes pédagogiques :**

**Les méthodes pédagogiques utilisées sont actives et participatives. Elles sont variées et adaptées au public et aux objectifs pédagogiques à atteindre :** pédagogie inversée, étude de cas, résolution de problème, cours magistral, visite pédagogique, mini projet, débat, table ronde, travaux individuels et de groupe, mises en situation professionnelles réelle simulée, jeux de rôles, atelier, séance multimédia,

**L'approche pédagogique, adaptée aux besoins et attentes des entreprises, conjugue apports théoriques et pratiques.** Elle est principalement fondée sur la pratique et l'apprentissage permettant à l'apprenant **de se confronter à des mises en situations réelles professionnelles proches de la réalité.**

**La formation est réalisée par module et personnalisée :** elle prend en compte la singularité de la personne en formation tout en appartenant à un collectif ainsi que la dimension sociale des apprentissages dans une perspective **d'autonomisation professionnelle.** Elle donne également aux apprenants des outils de développement personnel pour réussir et évoluer : gestion du temps et du stress, développement de la confiance en soi et des solutions pour mieux utiliser leurs acquis.

**Moyens et matériels pédagogiques affectés à la formation :**

Les apprenants sont formés dans un environnement professionnel de travail similaire à leur futur métier : SPA pédagogique. Le matériel utilisé par les formateurs et les apprenants est du matériel professionnel, les outils sont adaptés et l'équipement approprié.

**Salles de cours équipées :**

- 1 salle de cours d'une capacité de 20 stagiaires
- 1 vidéo projecteur avec écran de visualisation
- 1 tableau papier
- Accès internet

**Salle de pratique de soins (Atelier pédagogique) :**

- 15 tables de massage
- 5 mallettes de produits de soins
- 15 jeux de serviette
- 2 machines pierre chaudes

**Supports pédagogiques :**

Manuels, supports informatiques, clefs USB, didacticiels, vidéos, exercices pratiques, photocopiés, Serious Games, fiches d'activités, dossier technique, supports professionnels

**VI-MODALITES DE SUIVI DE L'EXECUTION DE LA FORMATION**

Attestation d'assiduité signée par les apprenants et le formateur à l'issue de chaque demi-journée de formation lors des séquences en présentiel.

**VII-EVALUATION DE LA FORMATION - SANCTION DE LA FORMATION**

L'évaluation des connaissances et des compétences de l'apprenant se fera par contrôle continu sous formes d'épreuves orales, écrites et de mises en situation professionnelles effectuées régulièrement, au regard des objectifs de la formation sans examen final.

Un bilan hebdomadaire de la progression pédagogique sera réalisé par le formateur référent du stage en formation et les apprenants lors d'un entretien personnalisé afin de repérer les difficultés d'apprentissage rencontrées et de prévoir, éventuellement, des heures de soutien supplémentaires.

**Modalités d'Évaluation :**

- Résultats des évaluations continues des compétences et des connaissances techniques et comportementales de l'apprenant en formation
- Résultats de l'évaluation des compétences techniques et comportementales de l'alternant par le tuteur de l'entreprise utilisatrice
- Résultats des évaluations du rapport/mémoire sur la période de travail en entreprise portant sur les fonctions exercées dans celle-ci par l'alternant, par le tuteur en entreprise lors de l'entretien final par un jury de professionnels du secteur d'activité concerné

**Sanction de la formation : Obtention de la qualification professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective nationale « ESTHETIQUE-COSMETIQUE » - Classification Niveau 4A - Coefficient 175**

L'attestation d'obtention de la qualification professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective de l'esthétique - cosmétique est remise par l'employeur à l'alternant.

Une attestation individuelle de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée et les résultats de l'évaluation des acquis des compétences et des connaissances sera délivrée par l'organisme de formation à l'apprenant.

Questionnaire de satisfaction de fin de formation rempli par les apprenants.

**VIII-ENCADREMENT**

**Une équipe d'Encadrants et de Formateurs Praticiens professionnels** : Les formateurs sont des experts dans leur domaine d'intervention. La formation pratique est effectuée par des professionnels de terrain en activité ayant un minimum de 3 années d'expériences professionnelles dans l'exercice du métier. Des intervenants ponctuels interviennent sur des thèmes spécifiques pour partager leurs expériences avec les apprenants.

Les formateurs sont formés à la pédagogie des adultes. Ils sont encadrés par un référent de la formation en charge de la coordination et du suivi pédagogique et administratif et du responsable pédagogique EFPPA.

Nom Prénom	Diplôme /titre et/ou expérience professionnelle	Qualification professionnelle en lien avec le contenu de la formation
FRICOUT Pierre	Licence de Géologie	Ancien Directeur ESF Belle Plagne Directeur Centre de formation EFPPA
IGONENC Florence	BTS esthétique-cosmétique Psycho-bio-acupuncture 22 ans d'expérience professionnelle	Formatrice CQP praticien SPA Formatrice en biologie humaine et cosmétologie
HEMART Martine	BTS ESTHETIQUE 9 ans d'expérience professionnelle	Gestionnaire commerciale et opérationnelle de SPA
TROUILLER Cécile	Maîtrise en communication 16 ans d'expérience professionnelle	Directrice SPA Formatrice praticienne en techniques d'accueil, et techniques professionnelles
ABONDANCE Cindy	MASTER 2 LEA ANGLAIS 8 ans d'expérience	Formatrice anglais
DOLE Annie	DESS Droit des affaires/Droit social	Consultante Cabinet de recrutement Responsable Ressources Humaines
COSTAZ Yannick	BTS Aménagement Paysager	Responsable Pédagogique EFPPA

## **IX-LIEUX DE LA FORMATION**

### **Salles de formation :**

La Léchère (73260)  
- Hôtel LE RADIANA

### **SPA pédagogique :**

La Léchère (73260) SPA pédagogique

## **X-SESSION DE FORMATION**

Formation en groupes de 10 à 20 stagiaires

## **XI-HORAIRES DE FORMATION**

8h30 – 17h00 ou 17h30 (7 heures/jour ou 8 heures/jour de formation - 1h30 de pause (35 heures semaine)

## **XII-CONTACT**

Mme Annie DOLE – Référent Formation SPA  
E-mail : info@efppa.com