

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)
Praticien en Massage Bien-être

5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

Découpage en bloc :

Bloc 1	Gérer le parcours client en massage bien-être
Bloc 2	Pratiquer le massage bien-être
Bloc 3	Organiser le lieu et les espaces de travail en massage bien-être
Bloc 4	Développer son activité d'indépendant en massage bien-être
Bloc 5	Organiser l'activité courante de la pratique du massage bien-être

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)
Praticien en Massage Bien-être

Bloc 1 : Gérer le parcours client en massage bien-être

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A1.1 - Recueil et analyse des besoins du client sur une prestation de massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification et recueil des attentes du client - Présentation de l'offre à partir de la carte des soins - Présentation des conditions de réalisation, objectifs et applications 	<p>C1.1 - Accueillir le client sur le lieu du massage bien-être, en utilisant le vocabulaire adapté au contexte professionnel et en s'appuyant sur l'offre commerciale et la carte des soins, afin de lui présenter l'offre de prestations en massage bien-être.</p>	<p>M1.1 – Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien /client (candidat / jury d'évaluation) dans le cadre de l'accueil physique ou téléphonique d'un client pour une prestation de massage bien-être.</p>	<p>Pour C1.1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'offre commerciale et la carte des soins (durée, tarification, contre-indications...) sont décrites. - Les spécificités propres aux protocoles sont présentées au client : bienfaits, contre-indications, grandes caractéristiques (huiles, zone du corps travaillée...). - Un vocabulaire professionnel et pédagogique est utilisé. - Les exigences de la norme XP X 50-831-1 de l'AFNOR sont prises en compte.

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)

Praticien en Massage Bien-être

<p>- Organisation et planification des rendez-vous client</p> <p>- Identification du protocole de massage bien-être adapté au client</p>	<p>C1.2 - Planifier un rendez-vous avec un client, en utilisant des outils de réservation et en identifiant ses attentes, afin de répondre à sa demande sur une prestation de massage bien-être.</p>	<p>M1.2 – Etude de cas : Planification d'événements fictifs de prestation de massage bien-être (réservation, annulation, modification de rendez-vous client...) à partir d'une demande client.</p>	<p>Pour C1.2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une vérification sur la disponibilité des ressources matérielles et humaines en prévision de la prestation est réalisée. - Le rendez-vous est programmé avec le client et traduit bien ses attentes (prestation, horaire, spécificités...). - Une plateforme de gestion de réservation et/ou des outils digitaux est/sont utilisé(s). - Le suivi des rendez-vous (gestion des annulations, modification...) est assuré.
	<p>C1.3 - Analyser les besoins et attentes du client en matière de prestations de massage bien-être, en pratiquant une écoute active et en prenant en compte les spécificités de chaque client (dont handicap), afin de s'adapter et de lui proposer la prestation la plus adéquate.</p>	<p>M1.3 – Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat / jury d'évaluation) dans le cadre d'un échange sur le recueil et la qualification des besoins et attentes sur un massage bien-être, et la proposition d'une prestation adaptée.</p>	<p>Pour C1.3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le client est interrogé sur ses souhaits en termes de massage bien-être : objectifs, intensité, zones du corps à éviter. La demande est qualifiée. - La morphologie de la personne et son état émotionnel et physique sont pris en compte dans l'analyse du besoin. - Les besoins et attentes spécifiques des personnes en situation de handicap sont pris en compte dans la proposition de prestation. - En fonction des attentes et besoins du client (dynamisation, relaxation, minceur, anti-

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)
Praticien en Massage Bien-être

			<p>âge...), le type de massage bien-être (psychocorporel, musculaire ou énergétique) est identifié ainsi que le protocole (objectifs et résultats attendus, déroulement, fréquence, produits utilisés...).</p> <p>- Les exigences de la norme XP X 50-831-1 de l'AFNOR sont prises en compte.</p>
<p>A1.2 - Gestion de la relation client sur une prestation de massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fidélisation du client et gestion des réclamations - Recueil des commentaires du client sur son expérience - Identification des axes d'amélioration - Conseil au client sur les produits bien-être à utiliser - Vente de produits additionnels et de prestations complémentaires en massage bien-être 	<p>C1.4 - Recueillir et analyser les retours du client sur son expérience générale, en identifiant les axes possibles d'amélioration et en utilisant des outils de traçabilité, afin de fidéliser le client et de maximiser l'expérience future en massage bien-être.</p>	<p>M1.4 – Mise en situation professionnelle par un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat / jury d'évaluation) dans le cadre d'un échange sur l'expérience client sur une prestation massage bien-être réalisée dans un lieu dédié au bien être (spa, domicile...).</p>	<p>Pour C1.4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les retours du client positifs ou négatifs concernant l'expérience générale sur le lieu de massage (accueil, communication, prise de rendez-vous...) sont reformulés ou réexpliqués pour s'assurer de leur bonne compréhension. - Les remarques sont renseignées dans la fiche client. - Le client est projeté dans la prochaine expérience : les commentaires sont pris en compte et les axes d'amélioration de la prestation client sont identifiés.
	<p>C1.5 - Conseiller le client sur les produits utilisés lors de la prestation, en tenant compte de ses besoins et attentes spécifiques afin de l'accompagner sur une utilisation</p>	<p>M1.5 – Mise en situation professionnelle par un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat / jury d'évaluation) dans le cadre</p>	<p>Pour C1.5 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques des produits utilisés lors de la prestation de massage bien-être sont décrites de manière détaillée (finalité,

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)
Praticien en Massage Bien-être

	future des produits et de réaliser la prestation de manière complète.	d'une description des produits utilisés à la suite d'une prestation massage bien-être réalisée.	composition, conditions d'utilisation, contre-indications, provenance...) - La transparence et la traçabilité de la fabrication des produits est prise en compte dans la présentation auprès du client.
	C1.6 - Proposer des produits complémentaires à la prestation ou des prestations complémentaires , en tenant compte des besoins et attentes spécifiques du client et du type de prestation réalisée afin de renforcer et prolonger dans la durée les bienfaits du massage bien-être réalisé.	M1.6 – Mise en situation professionnelle par un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat / jury d'évaluation) dans le cadre de la réalisation d'une vente de produits additionnels et de prestations complémentaires, à la suite d'un massage bien-être réalisé.	Pour C1.6 : - Les arguments utilisés pour la vente sont cohérents par rapport aux caractéristiques du client et aux prestations antérieurement réalisées. - Un vocabulaire professionnel et commercial est utilisé.

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)
Praticien en Massage Bien-être

Bloc 2 : Pratiquer le massage bien-être

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A2.1 - Installation du client en cabine de massage bien-être - Accueil du client en cabine - Transmission et présentation des accessoires de massage bien-être - Description du déroulement de la prestation de massage bien-être - Installation du client en position de massage bien-être	C2.1 - Préparer la cabine pour la prestation en sélectionnant et disposant les produits et accessoires nécessaires à l'exécution du soin afin d'accueillir le client dans les meilleures conditions.	M2.1 - Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat /modèle, devant jury d'évaluation) dans le cadre de l'accueil d'un client en cabine. Le modèle peut être un autre candidat ou un client du spa des élèves.	Pour C2.1 : La cabine est préparée en prévision de l'accueil du client : - les produits et accessoires nécessaires à l'exécution de la prestation sont sélectionnés en adéquation avec le soin planifié - les produits et accessoires nécessaires à l'exécution de la prestation sont disposés de façon logique pour permettre une utilisation optimale
	C2.2 Accueillir le client en cabine en l'informant sur le déroulement de la prestation, en l'installant en position de massage bien-être, en lui expliquant la posture à adopter selon le protocole et en prenant en compte ses spécificités (dont handicap), afin	M2.2 - Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat /modèle, devant jury d'évaluation) dans le cadre de l'installation d'un client	Pour C2.2 : - Le client est accueilli en cabine lors de l'avant massage : les règles de gestion de ses effets personnels, d'utilisation et de

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)
Praticien en Massage Bien-être

	<p>de le mettre en confiance et de créer des conditions favorables à la prestation.</p>	<p>en position de massage bien-être sur une table de massage.</p> <p>Le modèle peut être un autre candidat ou un client du spa des élèves.</p>	<p>rangement des accessoires confiés (peignoirs, serviettes de bain...) lui sont expliqués.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les protocoles de massage bien-être, le déroulement de la séance ainsi que le matériel et les accessoires utilisés sont expliqués. - Le client est installé sur la table de massage. - La position indiquée au client respecte le protocole de massage bien-être choisi et est propice à la relaxation. - Le client est questionné pour s'assurer qu'il est bien installé. - Les personnes en situation de handicap sont installées en cabine en tenant compte de leurs spécificités. - Le vocabulaire employé est professionnel et pédagogique. - Les exigences de la norme XP X 50-831-1 de l'AFNOR sont prises en compte.
<p>A2.2 - Réalisation des soins du corps de massage bien-être</p>	<p>C2.3 - Appliquer les soins de massage bien-être, en respectant les étapes et la chronologie du protocole et en suivant les règles d'hygiène et de sécurité en lien avec l'activité, afin de</p>	<p>M2.3 - Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat /modèle, devant jury</p>	<p>Pour C2.3 : La gestuelle est maîtrisée avec l'utilisation des membres prévus ou adaptés au protocole choisi (mains, coudes, paumes, avant-bras...).</p>

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)

Praticien en Massage Bien-être

<ul style="list-style-type: none"> - Application des produits de soins du corps - Réalisation des gestes propres au protocole du massage bien-être défini avec le client - Réalisation d'adaptations éventuelles - Analyse du ressenti du client - Adaptation des manœuvres de massage bien-être 	<p>délivrer au client les bienfaits attendus de la prestation.</p>	<p>d'évaluation) dans le cadre de l'exécution d'un massage bien-être.</p> <p>Le modèle peut être un autre candidat ou un client du spa des élèves.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les techniques et manœuvres de massage (glissés, pétrissage, appui, mobilisation...) adaptées au protocole choisi sont mobilisées. - La chronologie et l'entièreté du massage sont respectées. - Les éventuels accessoires (bâton de bois, balle, foulard...) associés à un protocole sont utilisés. - Les produits adaptés aux protocoles sont utilisés et dans la quantité appropriée. Les contraintes environnementales sont respectées (tri des déchets, utilisation de produits responsables...). - Les souhaits du client (intensité de la pression, zones du corps...) sont pris en compte. - Le massage bien-être est réalisé sur les personnes en situation de handicap en prenant en compte leurs spécificités. - Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées (désinfection de la table, utilisation de linge propre, produits cosmétiques issus d'un conditionnement,
---	--	--	--

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)
Praticien en Massage Bien-être

			<p>fabrication et entreposage conformes à la réglementation du produit cosmétique¹...).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les règles de posture physique du masseur bien-être et les règles déontologiques sont appliquées. - Les exigences de la norme XP X 50-831-1 de l'AFNOR sont prises en compte.
	<p>C2.4 - Analyser le ressenti du client, à partir d'observations et de questionnements pendant l'exécution au massage bien-être afin d'ajuster le massage bien-être lors de son exécution.</p>	<p>M2.4 - Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat /modèle, devant jury d'évaluation) dans le cadre d'un questionnement du client sur son ressenti pendant l'exécution d'un massage bien-être, puis de l'analyse des remarques du client et de leur prise en compte lors de l'exécution du massage bien-être.</p>	<p>Pour C2.4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les signaux de communication non verbaux envoyés par le client (mouvements du corps, souffle, énergie...) sont repérés et interprétés. - Des questionnements sont formulés auprès du client pour analyser son ressenti. - Les sources d'inconfort sont détectées. - Selon les signaux identifiés et les remarques du client, des modifications et ajustements sont réalisés (ajustement des manœuvres, de la pression, suppression d'éléments de soin incommodes pour un client...).

¹ RÈGLEMENT (CE) No 1223/2009 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)
Praticien en Massage Bien-être

	<p>C1.5 - Recueillir les remarques du client sur la prestation de massage bien-être, en le questionnant sur les résultats de la prestation réalisée, afin d'évaluer sa satisfaction sur le massage bien-être réalisé.</p>	<p>M2.5 - Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat /modèle, devant jury d'évaluation) dans le cadre d'un bilan de séance de massage bien-être réalisé avec le client.</p>	<p>Pour C2.5 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le client est questionné sur les bienfaits apportés par le soin, la réponse aux attentes initiales et son état émotionnel et physique à l'issue du soin et d'éventuels points de progression. - Le client est informé sur les bienfaits dans le temps apportés par la prestation. - Les remarques ou questions du client sont reformulées pour s'assurer de la bonne compréhension. - Des actions d'amélioration de la séance sont avancées.
--	--	--	--

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)
Praticien en Massage Bien-être

Bloc 3 : Organiser le lieu et les espaces de travail en massage bien-être

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A3.1 - Aménagement des espaces collectifs et individuels d'une structure de massage bien-être - Gestion de l'hygiène et de la sécurité des espaces collectifs (accueil, vestiaires...) - Création d'une ambiance bien-être - Disposition et vérification des équipements, produits et accessoires	C3.1 - Aménager les espaces collectifs quels qu'ils soient (spas, maison de repos, à domicile...), en respectant les conditions d'hygiène et de sécurité et en créant des facteurs d'ambiance propices au bien-être, afin d'accueillir le public pour des prestations de massage bien-être.	M3.1 - Mise en situation professionnelle évaluée dans le cadre d'un jeu de rôles sur l'aménagement des espaces collectifs, avec des problématiques (sécurité, hygiène, ambiance...) données par le spa manager joué par le jury d'évaluation.	Pour C3.1 : - Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées (sûreté des sols, température globale, température des équipements et des diffusions éventuelles...). - Les facteurs d'ambiance (parfum, musique, éclairage, décoration, éléments gustatifs...) sont créés. Ils sont propices au confort de l'expérience client tout au long de son parcours. - Les exigences de la norme XP X 50-831-1 sont prises en compte dont les exigences pour les personnes en situation de handicap.
	C3.2 - Aménager l'espace individuel de prestation quel qu'il soit (spas, maison de repos, à domicile...), en préparant et vérifiant les éléments fixes et mobiles nécessaires, afin de	M3.2 - Mise en situation professionnelle évaluée dans le cadre d'un jeu de rôles sur l'aménagement des espaces individuels avec	Pour C3.2 : - Les équipements fixes mis à disposition ou apportés sont vérifiés.

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)

Praticien en Massage Bien-être

	préparer la prestation de massage bien-être.	des problématiques données par le spa manager joué par le jury d'évaluation.	<ul style="list-style-type: none"> - L'exhaustivité des produits (huiles...), consommables (charlottes, draps, serviettes...) et accessoires nécessaires à la prestation est vérifiée. - Les stocks sont vérifiés. - La qualité et la propreté des équipements et du matériel ainsi que la conformité des produits sont vérifiées. Les produits détériorés ou défectueux sont isolés. - L'ambiance définie (musique, éclairage...) est adaptée au protocole de massage choisi. - Les exigences de la norme XP X 50-831-1 de l'AFNOR sont prises en compte.
<p>A3.2 - Préparation et entretien des équipements des espaces soins humides (douche à jet, douche à infusion, balnéothérapie et hydrothérapie...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des différents types d'équipements de soins humides 	<p>C3.3 - Préparer les équipements des espaces soins humides, en appliquant les règles d'hygiène de sécurité et environnementales, afin de garantir le bon fonctionnement des installations pour accueillir la clientèle.</p>	<p>M3.3 - Mise en situation professionnelle évaluée dans le cadre d'un jeu de rôles sur la préparation des équipements des espaces soins humides avec des problématiques données par le spa manager joué par le jury d'évaluation.</p>	<p>Pour C3.3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'utilisation des équipements est maîtrisée ainsi que leur objectif en termes de soins. - Les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques aux soins à base d'eau sont maîtrisées : emploi des outils de protection du personnel et de la clientèle (tabliers, tabouret d'accès, visière, tapis...), installations pour éviter les glissades pour soi

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)

Praticien en Massage Bien-être

<ul style="list-style-type: none"> - Préparation des équipements de soins humides - Entretien des équipements conformes aux règles d'hygiène, de sécurité et environnementales 			<p>et pour le client qui est accompagné de l'entrée à la sortie de soin.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les contraintes environnementales sont prises en compte avec une gestion maîtrisée des ressources en eau.
	<p>C3.4 - Entretien des équipements des espaces soins humides, en utilisant des produits spécifiques aux équipements soins humides de préférence dans une démarche éco-responsable, afin de veiller à leur conformité en termes de qualité d'hygiène, de sécurité et environnementale et limiter leur obsolescence.</p>	<p>M3.4 - Mise en situation professionnelle évaluée dans le cadre d'un jeu de rôles sur l'entretien des équipements des espaces soins humides avec des problématiques données par le spa manager joué par le jury d'évaluation.</p>	<p>Pour C3.4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'entretien spécifique aux zones humides (éviter la prolifération de bactéries...) est réalisé avec l'utilisation de produits adéquats aux zones humides - L'entretien des équipements est réalisé de manière systématique pour assurer leur bon fonctionnement dans la durée.

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)
Praticien en Massage Bien-être

Bloc 4 : Développer son activité d'indépendant en massage bien-être

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A4.1 - Création d'une activité d'indépendant en massage bien-être - Enregistrement de sa structure auprès des institutions - Réalisation des autres formalités administratives - Analyse du marché du massage bien-être - Elaboration de l'offre massage bien-être - Définition des publics à cibler (particuliers, EPHAD, cliniques privées, maisons de repos, maisons de retraite...) - Conception de la carte des soins du corps	C4.1 - Enregistrer administrativement son activité , en tenant compte du statut et en réalisant les démarches administratives obligatoires auprès des institutions, afin de créer son activité d'indépendant en massage bien-être.	M4.1 - Etude de cas avec questions de mises en situation sur la création d'une activité d'indépendant et les formalités à réaliser (statut, étapes de création...), dans le secteur du massage bien-être.	Pour C4.1 : - Les différentes formes de l'activité indépendante (auto-entrepreneuriat, libéral, micro-entreprise) et leurs spécificités (portage salarial, auto-entrepreneur, entreprise individuelle...) sont caractérisées. - En fonction du statut choisi, les obligations d'enregistrement et de déclaration sont menées (obtention d'un numéro Siret, déclaration auprès de l'Urssaf, ouverture d'un compte bancaire sur l'activité d'indépendant...).
	C4.2 – Définir son positionnement sur le marché , en réalisant une étude de marché du massage bien-être, en prenant en compte les spécificités géographiques et les tendances du	M4.2 - Etude de cas sur l'analyse du marché du massage bien-être, la définition du public-cible et l'élaboration d'une carte de	Pour C4.2 : Les spécificités des zones géographiques sont prises en compte (densité de la population, tourisme, tourisme bien-être...).

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)

Praticien en Massage Bien-être

	secteur, afin de construire une carte de soins adaptée aux publics ciblés.	soins dans le cadre d'une création d'activité d'indépendant.	<ul style="list-style-type: none"> - Au sein d'une zone géographique définie, les infrastructures bien-être (spas...) et paramédicales et les publics existants sont quantifiés et qualifiés. - La carte des soins comprend les prestations à proposer (protocoles de massages), en forfait ou en individuel. - Le prix des prestations est fixé. - La carte des soins doit être claire, lisible et attractive et en phase avec la législation.² - La carte des soins comprend des éléments de texte, graphiques et visuels.
<p>A4.2 - Constitution d'un réseau de partenaires et de clientèle dans le massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des partenaires prescripteurs (plateformes digitales de mise en relation professionnelle client final, opérateurs indépendants bien-être, etc.) à solliciter 	<p>C4.3 - Construire un réseau de partenaires prescripteurs, en les identifiant, en les sollicitant, en obtenant leur accord de collaboration et en réalisant les démarches contractuelles adéquates (accords de prestation de service), afin de s'appuyer sur des ressources complémentaires et nécessaires au lancement et à la pérennité de son activité de massage bien-être.</p>	<p>M4.3 – Etude de cas sur la constitution d'un réseau de partenaires dans le cadre d'une activité indépendante de massage bien-être (repérage des partenaires, définition de l'objectif de partenariat et identification des démarches à effectuer).</p>	<p>Pour C4.3-:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les partenaires utiles et nécessaires au lancement et à la réussite de son activité (banques, syndicats professionnels, associations, acteurs publics, fournisseurs, ...) sont repérés à des fins d'intermédiation et de prescription, financières, d'informations réglementaires, de visibilité dans la filière, matérielles... - Les démarches nécessaires pour bénéficier des programmes et partenariats sont

² RÈGLEMENT (CE) No 1223/2009 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)
Praticien en Massage Bien-être

<ul style="list-style-type: none"> - Contractualisation avec les partenaires - Prospection des clients potentiels 			<p>réalisées (demande de subvention, demande de prêt bancaire, demande de promotion de son activité...).</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Valorisation de son offre en élaborant des outils de communication efficaces 	<p>C4.4 - Réaliser une prospection commerciale, en communiquant sur son activité et son offre de prestations de massage bien-être auprès des cibles définies et en utilisant les canaux adaptés, afin de recruter sa clientèle et de l'entretenir.</p>	<p>M4.4 - Etude de cas sur l'élaboration d'une prospection commerciale et d'outils de communication pour développer et maintenir sa clientèle sur une activité indépendante de massage bien-être.</p>	<p>Pour C4.4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un plan de prospection commerciale est élaboré et liste les clients potentiels à contacter. - Des outils de communication adaptés aux publics ciblés (réseaux sociaux, flyers, emailing...) sont créés et diffusés dans la zone géographique définie. <p>Ceux-ci mettent en avant l'offre de prestation, les résultats attendus et l'expérience client.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des actions de communication sont réalisées auprès des clients avec des offres promotionnelles et commerciales, des opérations événementielles, des prestations complémentaires, des parrainages... - Les offres doivent être évolutives, et innovantes par rapport aux besoins du marché et de la clientèle.

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)

Praticien en Massage Bien-être

<p>A4.3 - Gestion de la trésorerie d'une activité d'indépendant en massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration d'un plan de trésorerie - Définition d'outils de suivi des encaissements - Suivi des stocks et des commandes 	<p>C4.5 - Elaborer un plan de trésorerie réaliste et viable en anticipant les dépenses nécessaires au développement de l'activité et en prenant en compte les exigences et spécificités du marché ciblé afin de garantir l'équilibre de la trésorerie.</p>	<p>M4.5 - Etude de cas sur l'élaboration d'un plan de trésorerie d'une activité d'indépendant en massage bien-être.</p>	<p>Pour C4.5 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les besoins financiers d'arrivée sur le marché ciblé sont identifiés - Un plan de trésorerie viable est élaboré. Il permet d'assurer la continuité de l'activité d'indépendant. Il comprend : <ul style="list-style-type: none"> o la programmation des dépenses à faire (paiement des URSSAF, impôts, TVA, assurances...) dans les délais o la dotation de provisions pour des dépenses non prévues (investissement dans un nouvelle table, nouvel équipement...) o le chiffre d'affaires prévisionnel - Des outils de suivi des encaissements réguliers via l'activité sont mis en place (tableaux de bord...).
	<p>C4.6 - Gérer les différents flux de l'activité (financiers, produits équipements et accessoires, consommables, etc.), en utilisant les outils de suivi de l'activité, afin de pérenniser son activité d'indépendant en massage bien-être.</p>	<p>M4.6 - Etude de cas pratique avec une problématique nécessitant une adaptation du niveau des flux de l'activité.</p>	<p>Pour C4.6 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les stocks et les commandes sont contrôlés et ajustés - Des outils de suivi de l'activité (tableaux de bord...) sont utilisés

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)
Praticien en Massage Bien-être

Bloc 5 : Organiser l'activité courante de la pratique du massage bien-être

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A5.1 - Gestion des impondérables sur les plans humains et matériels dans une structure de bien-être - Suivi d'un planning d'activités des ressources humaines d'une structure de bien-être - Vérification de la présence des praticiens en massage bien-être pour réaliser les massages du jour et anticiper la semaine - Sollicitation de ressources humaines supplémentaires - Gestion des problématiques techniques sur les équipements et matériel - Identification de la problématique - Mise en place d'une solution	C5.1 - Gérer un planning de rendez-vous et d'affectation des ressources humaines et matérielles , en s'adaptant aux contraintes de l'exploitation quotidienne (absentéisme, maladie, aléas humains, etc.) afin de maintenir la continuité des prestations de la structure de bien-être.	M5.1 - Etude de cas portant sur l'apport de solutions face à une problématique de gestion quotidienne d'une structure de bien-être en matière de planning d'activité et de ressources humaines.	Pour C5.1 : - Les usages et fonctionnalités d'un outil de gestion d'une structure de bien-être sont identifiés. - Les réservations, modifications et annulations client sont enregistrées en tenant compte des disponibilités des ressources humaines. - Face aux aléas concernant les ressources humaines (absences...), des solutions alternatives sont mises en place (sollicitation d'un professionnel externe...) - En cas de difficulté, le supérieur hiérarchique est sollicité. -
	C5.2 - Gérer des problèmes sur les équipements d'une structure de bien-être , en identifiant la typologie	M5.2 - Etude de cas portant sur l'identification et l'apport de solutions sur une	Pour C5.2 : - La nature du problème est identifiée :

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)

Praticien en Massage Bien-être

	du problème et en sollicitant les prestataires les plus adaptés de préférence dans une démarche éco-responsable, afin de garantir l'exploitation et le fonctionnement des équipements.	problématique technique liée à un équipement d'une structure de bien-être.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Problèmes mineurs (changement de joint) nécessitant la sollicitation d'experts (intervention plombier...) ○ Problème majeur (détérioration d'un équipement...) nécessitant un nouvel investissement <p>Selon la nature des problèmes, les actions adaptées à mettre en place sont décrites.</p>
A5.2 – Gestion des éléments structurels sur une activité de massage bien-être - Inventaire et gestion du stock de produits de la structure (produits cabine et produits retail) - Vérification du stock et des niveaux nécessaires pour réaliser les prestations - Evaluation des quantités de produits nécessaires par rapport aux prestations à fournir - Suivi des encaissements - Tenue d'une caisse, encaissement de la clientèle	C5.3 - Evaluer le niveau de stock de produits et de consommables par rapport aux quantités nécessaires pour les prestations , en tenant compte de l'activité et des contraintes externes, afin d'anticiper les ruptures de stocks potentielles et d'assurer l'approvisionnement d'une structure de bien-être.	M5.3 - Etude de cas portant sur une inadéquation (ou problématique) entre le niveau de stock de produits/consommables et les besoins générés par l'activité de massage bien-être.	Pour C5.3 : Les niveaux de stocks de produits et consommables sont observés et analysés par rapport aux quantités nécessaires, compte tenu du planning. - Des commandes d'urgence éventuelles sont anticipées et déclenchées auprès des prestataires en prenant en compte les délais (besoin / délai de livraison). - Celles-ci sont conformes à la réglementation européenne du produit cosmétique. ³
	C5.4 - Tenir une caisse dans une structure de bien-être , en utilisant les différents moyens de paiement, et en effectuant des opérations courantes de caisse, afin de garantir sa	M5.4 - Etude de cas sur l'identification d'une erreur de caisse et la réalisation d'un état de rapprochement pour équilibrer l'écart de caisse.	Pour C5.4 : - Les différents moyens de paiement (CB, chèque...) sont maîtrisés.

³ RÈGLEMENT (CE) No 1223/2009 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques

Référentiel

Ecole internationale du spa (EIS)

Praticien en Massage Bien-être

<ul style="list-style-type: none"> - Préparation des dépôts d'espèces ou de chèques pour la banque et dépôt en banque - Vérification des tickets de caisse et les facturettes CB - Tenue d'un livre de caisse 	<p>conformité par rapport à l'activité du jour.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les opérations courantes de caisse (faire des avoirs, remises, chèques d'acompte...) sont réalisées. - L'acheminement de l'information est effectué pour le traitement comptable (regroupement des pièces comptables pour l'enregistrement postérieur).
--	---	--	--

Chaque bloc peut être validé de manière autonome. Chaque bloc de compétences fait l'objet d'un certificat de compétences. Ils sont évalués par un jury d'évaluation puis par un jury de certification composé d'une majorité de professionnels externes à l'EIS. La validation partielle d'un bloc n'est pas possible.

La validation des cinq blocs de compétences est obligatoire pour l'obtention du titre.

La formation et la certification sont accessibles aux candidats en situation de handicap. En ce sens, des aménagements dans le cadre des modalités d'évaluation sont possibles et seront définies au cas par cas auprès du Référent Handicap