



Intervenant SPA et bien-être

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'ÉVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
CONTRIBUER À L'ANIMATION DE L'ESPACE DE VENTE A1. Vente de prestations et produits Spa et bien-être	C1. Accueillir le client en adoptant une attitude active d'écoute et d'observation et une communication orale adaptée afin d'assurer un service de vente-conseil client de qualité conformément au positionnement de l'offre bien être de l'établissement	Mise en situation professionnelle reconstituée (jeux de rôles) avec un/une client(e) fictif : <i>Compétences évaluées C1 à C4</i> <i>Durée totale : 30 minutes dont 10 minutes de préparation et 20 minutes de jeux de rôles</i> Dans le cadre d'un jeu de rôle le/la candidat(e), tire au sort une situation de vente conseil avec un/une client(e), il/elle doit :	Le jury apprécie la qualité de la communication interpersonnelle : <ul style="list-style-type: none">- La présentation est soignée,- Le vocabulaire et la tournure des phrases utilisés lors de la présentation sont de qualité- Les techniques d'écoute active (reformulation, observation, orientation) sont mises en œuvre- La variété de la proposition, au regard des attentes du client et de l'offre de prestation de l'établissement, est pertinente
	C2. Présenter les services et équipements proposés par l'établissement en prenant en compte les caractéristiques particulières du/de la client(e) (handicap, personne âgée, femme enceinte, morphologie, contre-indications etc.) afin	- Accueillir le/la client(e) et lui présenter une sélection de minimum 3 prestations dans l'offre de massages et techniques corporelles de bien être en corrélation avec la situation reconstituée et adaptée à ses particularités et besoins	Le jury apprécie la qualité de l'argumentation : <ul style="list-style-type: none">- La sélection et le choix proposé est en corrélation avec la situation, est adaptée aux caractéristiques et aux besoins et prend en compte son handicap le cas échéant-Les particularités et la complémentarité des différents soins de bien-être, équipements et produits proposés sont argumentées-Les objections sont traitées efficacement



	<p>de l'orienter vers le ou les massages et technique(s) corporelle(s) de bien être adaptée(s) et les produits et services adaptés complémentaires à ses besoins</p>	<ul style="list-style-type: none">- Proposer des prestations, produits complémentaires de soin SPA et bien-être,- Argumenter la proposition globale de prestations et produits- Réaliser la vente en proposant les prestations et produits additionnels,- Planifier un RDV au regard des plages disponibles, des prestations vendues et des disponibilités du/ de la client(e)	<ul style="list-style-type: none">-L'argumentaire sur les propositions de prestations est ciblé et juste-L'utilisation de la source documentaire de l'offre est habile et circonstanciée- Les besoins particuliers du client sont identifiés et le cas échéant ont été reformulés- Les besoins du client en situation de handicap (adaptabilité des services proposés, attitude générale envers le client, communication adaptée, etc.) sont pris en compte
	<p>C3. Accompagner le client dans son processus d'achat en personnalisant l'approche selon les informations recueillies afin de conclure la vente</p>		<p>Le jury apprécie la qualité de finalisation de la vente</p> <ul style="list-style-type: none">-Les signaux verbaux et non verbaux d'achat sont identifiés-Les informations recueillies préalablement sont exploitées- Les tarifs énoncés sont clairs au regard des prestations proposées- Les modalités de la vente sont validées et acceptées le client- Les services, produits additionnels et/ ou complémentaires ou tout autre information relevant d'un accompagnement sont détaillés
<p>A2. Planification de l'activité</p>	<p>C4. Organiser les rdv en maintenant à jour en permanence le planning des RDV/des personnels afin de fluidifier l'activité de l'établissement</p>		<p>Le jury apprécie la qualité de la gestion des rdv:</p> <ul style="list-style-type: none">- La temporalité est respectée pour la prise de rdv- Les agendas sont organisés de manière efficiente



<p>A3. Suivi de l'expérience client</p>	<p>C5. Suivre le client tout au long de son parcours d'expériences par la réalisation d'une fiche client individualisée (profil client, traçabilité des séances, etc.) afin de pérenniser la clientèle</p>	<p>Mise en situation écrite - élaboration de la fiche client : <i>Compétence évaluée C5</i> <i>Durée totale : 30 minutes de préparation et de réalisation de la fiche client</i> Le/la candidat(e) rédige la fiche de suivi client qu'il/elle aura élaboré suite au jeu de rôle.</p>	<p>Le jury apprécie la qualité de la fiche client</p> <ul style="list-style-type: none">- Les rubriques et informations d'identification du client sont établies- Les rubriques pour l'identification des caractéristiques distinctives et particulières sont identifiées- Les rubriques suivi, observations et compte rendus d'expériences/séances sont détaillées et claires- La synthèse est pertinente au regard des caractéristiques particulières du client et permettent le suivi du client- La présentation est soignée et permet l'exploitation de la fiche- La fiche est conforme au RGPD
<p>RÉALISER DES MASSAGES BIEN-ÊTRE</p> <p>A4. Préparation de la séance de massage bien-être</p>	<p>C6. Préparer l'espace de travail et le matériel en appliquant les protocoles d'hygiène, de confort et de prévention en vigueur et en prenant en compte le handicap éventuel du client afin d'assurer la sécurité et le bien-être des clients</p>	<p>Mise en situation professionnelle : (Candidat et « receveur extérieur » qui jouera le rôle du client). <i>Durée totale : 285 minutes réparties comme suit :</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 10 minutes de préparation du poste de travail,- 15 minutes d'échauffement prévention des risques professionnels,- 10 minutes pour la présentation de la prestation et installation du client,- 240 minutes de mise en œuvre du massage, technique	<p>Le jury apprécie la qualité de la préparation, gestion du poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none">- L'installation du poste de travail est efficace et prend en compte le handicap le cas échéant (coussins complémentaires, positionnement des bras du receveur, etc.)- Les matériels et accessoires pour les prestations sont nettoyés et désinfectés- Les règles d'hygiène sont respectées par le technicien SPA & Bien Être : lavage et désinfection des mains, ongles courts, cheveux attachés, tenue appropriée,- L'ambiance de l'espace est propice pour une séance de bien-être (confort, éclairage, musique, parfum...)



		<p><i>corporelle réparties en 8 X 30 minutes de mise en œuvre pour chacun des 8 massages et techniques corporelles fondamentales ancestrales</i></p> <p><i>(Balinais, Urut Pijat, Thailandais Nuad Namam/Bo Rarn, Hawalen Lomi Lomi, Suédois Deep tissu/sportif, , Chinois Tuina, , Indien Shirochamp, Japonais Kobido, Foot Massage Réflexologie)</i></p> <p>- 10 minutes d'accompagnement de fin de séance et de prise de congé du client/receveur extérieur</p> <p><i>Une pause de récupération de 15 minutes est prévue au bout de 120 minutes de mise en œuvre de massage</i></p> <p><i>Compétences évaluées C6 à C11</i></p> <p>Le/la candidat(e) tire au sort l'ordre de mise en œuvre des 8 massages et techniques.</p>	<p>- Le nettoyage des locaux est conforme aux protocoles d'hygiène</p> <p>Le jury apprécie la qualité de prévention des risques professionnels en amont de la prestation :</p> <p>-Un exercice d'échauffement est réalisé par le candidat</p> <p>- L'exercice réalisé est cohérent au regard de la pratique du massage</p> <p>- La réalisation de l'exercice est efficace</p>
A5. Prise en charge du client	C8. Détailler le déroulé de la séance et les bienfaits attendus en s'assurant de la compréhension et de la validation du/de la client(e) afin de poser le cadre de la prestation		<p>Le jury apprécie l'accompagnement du client dans la phase de présentation de séance(s) de massage(s) de technique(s) corporelle(s) :</p> <p>- La manière d'aborder le client permet de présenter l'ensemble des caractéristiques et bienfaits et de les corréler avec les caractéristiques et besoins du client</p> <p>-Les informations pratiques sur le déroulement des séances sont présentées au client : étapes, règles d'hygiène, etc.</p>
A6. Mise en œuvre des manœuvres techniques spécifiques de massages	C9. Conduire la séance en respectant les spécificités techniques, les temps et délais nécessaires, les règles en matière de respect de l'intimité, intégrité, confort d'installation (handicap, etc.) et d'hygiène afin d'offrir une expérience de massage		<p>Le jury apprécie la qualité de la conduite de séance :</p> <p>- Le matériel nécessaire à la prestation : linge, produit massant, est préparé</p> <p>- Le protocole de drapping est appliqué correctement pour préserver l'intimité du client</p> <p>-Les gestes sont réalisés conformément aux spécificités du massage, technique corporelle</p>



	<p>bien-être sûre, efficace, conforme à l'offre et aux bienfaits attendus de la prestation</p>	<p>À partir de cette mise en situation, il/elle :</p> <ul style="list-style-type: none">- Prépare son espace de travail,- Réalise les techniques de prévention, échauffement, entretien corporel requises- Présente et valide avec le client l'ensemble des caractéristiques et bienfaits des massages et techniques corporelles qu'il/elle va effectuer durant les séances- Réalise, adapte et accompagne les massages et les techniques corporelles conformément à l'ordre de mise en œuvre tiré au sort	<p>-- Des conseils en termes de gestion de la respiration (synchronisation, etc.) sont émis pour faciliter le lâcher prise</p> <ul style="list-style-type: none">-La pratique technique permet d'atteindre les objectifs et d'enclencher les bienfaits recherchés-La gestuelle, les placements, déplacements et postures sont fluides-Les rythmes et les temps prévus sont respectés- La ou les techniques, accessoires, matériels, équipements utilisés sont conformes aux modalités et protocoles spécifiques de mise en œuvre et d'utilisation- La prise en compte du handicap éventuel du client est effective
	<p>C10. Prendre en compte le ressenti du client en identifiant les axes d'adaptation et d'amélioration dans l'exécution du massage, de la technique corporelle afin d'ajuster sa prise en charge pendant la séance</p>	<ul style="list-style-type: none">- Accompagne la fin de séance- Réalise le bilan conseil lors de la prise de congés	<p>Le jury apprécie la qualité de la prise en compte du retour d'expérience client :</p> <ul style="list-style-type: none">-La pratique (profondeur, degré de pression..) est adaptée en fonction des signes identifiés en cours de séance,-Le ressenti du client est pris en compte au vu de l'observation et de l'objectif-Le confort du client tout au long de la séance est pris en compte,-Des adaptations et/ou axes d'amélioration sont identifiés et mis en œuvre



	C11. Finaliser la séance en accompagnant le bien-être du client afin d'évaluer sa satisfaction		Le jury apprécie la qualité de la clôture de la séance : <ul style="list-style-type: none">- La fin de séance est accompagnée en termes de confort et d'intimité du client- La temporalité et les précautions du process d'éveil en fin de séance sont respectées- Les bienfaits, l'impact et le résultat attendu sont verbalisés- Un bilan conseil est effectué en fin de séance- La posture professionnelle est poursuivie jusqu'à la prise de congé
CONSTRUIRE DES PROGRAMMES COMPLETS ET PERSONNALISES DE PRESTATIONS SPA ET BIEN-ÊTRE A7. Choix ciblé des composantes d'un programme de plusieurs séances	C12. Rechercher les besoins spécifiques du client par l'observation de ses caractéristiques, du contexte global de la demande, d'un questionnaire ciblé et de techniques de digito-pression, en prenant en compte la situation de handicap du client si nécessaire, afin de déterminer l'objectif ciblé d'un parcours bien-être	Mise en situation professionnelle : (Candidat et « receveur extérieur » qui jouera le rôle du client). <i>Compétence évaluée C12</i> <i>Durée totale : 75 minutes de mise en œuvre du process complet d'identification et d'analyse globale et spécifique des besoins du client</i> Le/la candidat(e) tire au sort une mise en situation reconstituée. À partir de cette mise en situation, il/elle effectue la recherche des besoins du client « receveur extérieur » à partir de techniques d'observation, d'un questionnaire complet, de digito-pression.	Le jury apprécie la qualité de l'identification des besoins spécifiques : <ul style="list-style-type: none">- Le questionnement est adapté au regard du sujet, du contexte et des attentes et facilite l'obtention d'informations- Les informations recueillies sont pertinentes- Les gestes techniques de digito-pression sont correctement exécutés- Le processus de recherche et d'identification des besoins spécifiques est correctement déroulé- La prise en compte du handicap éventuel du client est effective
	C13. Analyser les informations obtenues préalablement afin d'établir un profil personnalisé		Le jury apprécie la qualité de l'analyse des informations: <ul style="list-style-type: none">- Les informations issues de l'observation, de l'analyse des caractéristiques, de l'entretien et



		<p>Entretien technique : <i>Compétence évaluée C13 à C15</i> <i>Durée totale : 45 minutes dont 30 minutes de préparation/fiche parcours/programme fournie au/à la candidat(e) et 15 minutes d'entretien technique</i></p>	<p>des techniques de digito-pression sont intégrées à l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none">- La combinaison des informations obtenues est cohérente et permet de former une compréhension globale des besoins du client et d'identifier l'objectif correspondant- Le profil du receveur et son objectif bien-être sont déterminés
A8. Personnalisation du parcours	<p>C14. Organiser les prestations et leurs enchaînements selon le profil établi afin d'apporter des effets durables et des réponses adaptées à l'objectif bien-être des clients</p>	<p>A partir de la recherche des besoins effectuée préalablement, le/la candidat(e) :</p> <ul style="list-style-type: none">- complète la fiche programme adaptée au profil pour répondre à l'objectif identifié et validé par le client- présente son analyse des besoins- présente le programme personnalisé et les différentes options qu'il/elle a établi par rapport à l'objectif et les remédiations envisagées en fonction des évolutions possibles de la situation du client	<p>Le jury apprécie la qualité du parcours proposé :</p> <ul style="list-style-type: none">-Un programme complet de prestations SPA et bien-être cohérent est proposé-Le programme proposé répond aux problématiques, besoins, objectif du client-Le programme est organisé en rituel de techniques corrélés, ordonnancés et objectivés- Les combinaisons proposées sont cohérentes et répondent aux besoins-Le programme apporte plusieurs options de réponses aux besoins en fonction du profil
	<p>C15. Ajuster le programme en proposant une ou des alternative(s) de parcours selon l'évolution du client afin d'optimiser l'efficience globale du parcours bien-être</p>	<p>À l'issue de la présentation, le/la candidat(e) répond aux questions du jury.</p>	<p>Le jury apprécie la qualité de personnalisation de programme :</p> <ul style="list-style-type: none">-Une proposition d'optimisation des protocoles est proposée- La proposition est argumentée/justifiée- L'objectif est réaliste et correspond à la demande, au profil



DÉPLOYER UNE ACTIVITÉ DE SPA ET BIEN-ÊTRE A9. Élaboration de l'offre	C16. Construire une offre complète de prestations SPA et bien-être en prenant en compte les tendances du marché en termes d'accompagnement détente, relaxation – prévention/entretien bien être global – gestion du stress, etc. la demande de la clientèle et l'éco responsabilité afin de créer la différence face à la concurrence	Entretien technique : <i>Compétence évaluée C16 à C19</i> <i>Durée totale : 20 minutes</i> Le/la candidat(e) présente un dossier de déploiement d'une activité de SPA et bien-être en se basant sur une situation réelle ou reconstituée comprenant -Une offre complète de prestations SPA et bien-être, -Une étude du marché local pour l'implantation ou le développement de l'activité, -Un business plan simplifié/ budget prévisionnel simplifié, -Un plan de communication autour de l'activité SPA et bien-être. Le/la candidat(e) présente oralement son dossier face au jury. À l'issue de la présentation, le/la candidat(e) répond aux questions du jury.	Le jury apprécie la cohérence de l'offre - L'offre de services est cohérente et attractive -L'offre de services répond aux besoins des publics visés - Une démarche éco responsable est mise en œuvre (produits, locaux, déchets, etc.) - L'offre proposée permet de se différencier de la concurrence identifiée.
	C17. Établir les éléments réglementaires financiers et comptables en s'appuyant sur la méthodologie de rédaction du business plan afin de préparer le lancement de sa structure		Le jury apprécie la cohérence du projet : - Les charges RH et matérielles sont évaluées de manière exhaustive - La forme juridique choisie est adaptée au volume d'activité envisagé - Un modèle type de devis et de facture comportant les mentions légales et obligatoires sont présentés - Le CA potentiel est réaliste
A10. Mise en œuvre de l'offre	C18. Préparer l'implantation d'une activité/structure sur un lieu		Le jury apprécie la qualité de l'étude d'implantation ou de développement d'activité SPA et bien-être :



CREATION & EDUCATION
ARTS ET SCIENCES DU BIEN-ÊTRE



	<p>géographique en réalisant une étude de marché et une étude logistique (local nécessaire, équipements, fournisseurs, etc.) afin de sécuriser le développement et la pérennisation de son activité</p>		<ul style="list-style-type: none">- Le marché visé localement est identifié et analysé- La clientèle cible est présentée- Les partenaires et fournisseurs sont identifiés et répondent aux besoins du projet- La concurrence est analysée- Les besoins logistique sont identifiés et quantifiés- Les besoins logistiques sont adaptés au projet de développement- La rédaction est conforme aux règles de syntaxe et d'orthographe
	<p>C19. Communiquer sur son offre de services et produits SPA/bien-être en mobilisant des outils digitaux et en intégrant des solutions inclusives afin de promouvoir sa structure</p>		<p>Le jury apprécie la cohérence de la communication :</p> <ul style="list-style-type: none">- Les supports de communication et de fidélisation permettent une différenciation- Les canaux de communication sont identifiés- Les modalités de communication sont adaptées au canal choisi- La rédaction est conforme aux règles de syntaxe et d'orthographe- Le choix des polices, couleurs, etc. favorisent l'accessibilité universelle