

REFERENTIEL DE COMPETENCES  
Titre Praticien(ne) animateur(trice) de SPA – Niveau 4

Document actualisé le 28/11/2019

Le terme de « client » est utilisé dans le référentiel comme genre neutre pour désigner à la fois le client et la cliente.

<b>BLOC 1 : ACCUEILLIR ET PRENDRE EN CHARGE LA CLIENTELE</b>	<b>BLOC 2 : ORGANISER L'ACTIVITE DU SPA</b>	<b>BLOC 3 : REALISER DES TECHNIQUES DE SOINS DU CORPS</b>	<b>BLOC 4 : PARTICIPER A L'ANIMATION DE L'ESPACE VENTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C1. Accueillir le client en adoptant une attitude d'écoute.</li> <li>▪ C2. - Repérer les attentes, les besoins, les motivations du client afin de le guider dans ses choix.</li> <li>▪ C3. Accompagner le client tout au long du parcours soin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C4. Organiser et planifier le planning des rendez-vous.</li> <li>▪ C5. Préparer ses espaces de travail en focalisant son attention sur les facteurs d'ambiance et les codes culturels du soin.</li> <li>▪ C6. Préparer/optimiser les espaces de soins.</li> <li>▪ C7. Gérer l'approvisionnement du SPA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C8. Préparer la réalisation du soin.</li> <li>▪ C9. Exécuter des techniques de soins adaptés aux attentes et besoins du client et dans le respect des protocoles de soins.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C10. Concevoir un parcours de soins personnalisés et argumenter la sélection effectuée.</li> <li>▪ C11. Conclure la vente dans le respect de la politique commerciale du SPA ou dans le respect des directives du SPA.</li> <li>▪ C12. – Participer à la politique de fidélisation du SPA.</li> <li>▪ C13. – Participer à la dynamique commerciale du SPA</li> </ul>

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<b>BLOC 1 : ACCUEILLIR ET PRENDRE EN CHARGE LA CLIENTÈLE</b>			
Accueil de la clientèle	<p><b>C1. Accueillir le client en adoptant une attitude d'écoute</b></p> <p><b>C1.1</b> - Prendre en charge le client dans le respect des procédures du SPA afin de créer des conditions d'accueil optimales.</p> <p><b>C1.2</b> - Identifier la demande, les besoins et les attentes du client en l'écouter attentivement.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle reconstituée</b></p> <p>Il s'agit d'un jeu de rôle reconstituant une situation professionnelle (*) au cours de laquelle le candidat devra accueillir et renseigner un client qui souhaite réaliser un soin.</p> <p>A partir d'un sujet tiré au sort mais non porté à la connaissance du candidat, le candidat devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les attentes et besoins du client.</li> <li>- Apporter une information ou un conseil suite à une demande du client.</li> <li>- ...</li> </ul> <p>(*) <i>Un des membres du jury jouera le rôle du client, le 2<sup>ème</sup> membre agira en qualité d'observateur.</i></p> <p>Cette épreuve sera suivie d'un entretien complémentaire avec le jury afin de permettre au candidat d'argumenter les choix opérés lors de l'épreuve reconstituée et élargir le questionnement du jury sur les compétences non mises en œuvre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conditions d'accueil (physique et téléphonique) sont adaptées à l'univers du SPA.</li> <li>- La présentation générale est adaptée (tenue vestimentaire, maquillage...) au lieu d'exercice.</li> <li>- La distance relationnelle est appropriée.</li> <li>- Le langage et le vocabulaire sont adaptés au milieu du SPA.</li> <li>- La posture et attitude professionnelle sont adaptées au milieu du SPA.</li> <li>- Les questions posées sont pertinentes.</li> <li>- Les attentes du client sont perçues.</li> <li>- Les principes d'écoute active sont appliqués.</li> </ul>
Identification des besoins Renseignement de la clientèle	<p><b>C2. - Repérer les attentes, les besoins et/ou motivations du client afin de le guider dans ses choix</b></p> <p><b>C2.1</b> - Effectuer une recherche constructive pour identifier et répondre au besoin du client.</p> <p><b>C2.2</b> – Présenter, au regard de informations recueillies, les prestations et rituels du SPA, les produits et les offres mises en place afin d'informer le client sur le choix de l'offre.</p>	<p>(*) <i>Un des membres du jury jouera le rôle du client, le 2<sup>ème</sup> membre agira en qualité d'observateur.</i></p> <p>Cette épreuve sera suivie d'un entretien complémentaire avec le jury afin de permettre au candidat d'argumenter les choix opérés lors de l'épreuve reconstituée et élargir le questionnement du jury sur les compétences non mises en œuvre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions posées sont pertinentes et ciblées.</li> <li>- Les objectifs du client sont identifiés.</li> <li>- Les soins/produits et offres présentés sont en adéquation avec les attentes/objectifs visés par le client.</li> </ul>

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<b>BLOC 1 : ACCUEILLIR ET PRENDRE EN CHARGE LA CLIENTELE</b>			
	<b>C2.3</b> - Guider le client dans ses choix pour garantir une prestation conforme à ses attentes et besoins du moment.	afin de vérifier la maîtrise de l'ensemble des compétences professionnelles par le candidat.  <b>Lieu</b> : en centre de formation <b>Durée de l'évaluation</b> : 15 minutes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs/effets et actions de chaque soin sont présentés de manière pertinente.</li> <li>- Le parcours de soins proposé tient compte des attentes du client.</li> <li>- L'origine du parcours de soin est présentée lors de l'argumentation.</li> </ul>
Prise en charge du client avant, pendant et après le soin	<b>C2.4</b> – Proposer et argumenter un parcours de soins au regard des besoins identifiés afin de personnaliser l'offre et en tenant compte de l'univers du SPA.		<b>Validation du bloc</b> : la note minimale obtenue doit être de 12/20
	<b>C3. Prendre en charge le client tout au long du parcours de soins</b> <b>C3.1</b> – Conduire un entretien avec le client pour vérifier qu'il ne présente aucune contre-indication à la pratique du soin.		
	<b>C3.2</b> – Choisir les produits en adéquation avec le rituel proposé afin de satisfaire les envies du client.		
	<b>C3.3</b> – Reformuler les besoins du client afin d'établir la fiche conseil.		
<b>C3.4</b> - Renseigner la fiche conseil à partir des éléments recueillis pour garantir le suivi du client.			

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
<b>BLOC 2 : ORGANISER L'ACTIVITE DU SPA</b>			
Planification de l'activité	<b>C4. Organiser et planifier le planning des rendez-vous</b>	<b>Réalisation et présentation d'un dossier professionnel (*) devant le jury de professionnels</b> Le candidat présente de manière argumentée un dossier professionnel portant sur les compétences relatives à la gestion courante de l'activité du SPA et des espaces. <i>(*) un modèle type de dossier sera remis au candidat</i>	- Les rendez-vous sont planifiés en tenant compte de la disponibilité des cabines, de la disponibilité du personnel et de la nature du soin à réaliser.
	<b>C4.1.</b> - Planifier les rendez-vous en tenant compte des contraintes matérielles (disponibilité des cabines, installations nécessaires...), humaines (disponibilités, pénibilité et redondances des tâches...) et des caractéristiques de soins dispensés afin d'optimiser l'activité.		
Création d'une ambiance SPA	<b>C5. Préparer ses espaces de travail en focalisant son attention sur les facteurs d'ambiance et codes culturels du soin</b>	Le dossier professionnel de 10 pages maximum, hors annexes, comprendra : - La présentation du lieu d'accueil (moyens humains, équipements, organisation du travail, gestion des rendez-vous, offres produits, politique commerciale, gestion du fichier client...). - La présentation des cabines de soins et des moyens qui concourent à créer une ambiance SPA. - La présentation d'outils de gestion de stocks. - ...  La présentation du candidat sera suivie d'un entretien oral avec le	- L'espace de soin est préparé en tenant compte des : o facteurs d'ambiance favorisant bien être et détente du client (éclairage, odeurs, ambiance musicale, confort...) o règles d'hygiène et de sécurité o ... - L'espace soin est préparé en cohérence avec le parcours de soin choisi.
	<b>C5.1.</b> – Aménager les espaces de travail en tenant compte des codes culturels de l'espace du lieu d'exercice des soins (spa urbain, spa hôtellerie de luxe, établissement thermal...) afin de respecter l'univers du SPA et favoriser l'évasion.		
Gestion et mise en place des cabines, des espaces de travail	<b>C6. Préparer/optimiser les espaces de soins</b>	- ...	- Le poste de travail est installé en adéquation avec le soin à recevoir. - Les protocoles d'hygiène et de sécurité sont respectés. - La disponibilité des produits et matériels est contrôlée. - Le réapprovisionnement est réalisé en fonction des besoins.
	<b>C6.1.</b> - Installer et entretenir le poste de travail/les espaces de soins tout au long du parcours de soin afin de respecter les critères de sécurité et de qualité de services du SPA.		
	<b>C6.2.</b> - Veiller à la mise à disposition des produits et matériels nécessaires aux prestations dans les espaces dédiés afin de réaliser le parcours de soins dans sa globalité.		

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>défini les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<b>BLOC 2 : ORGANISER L'ACTIVITE DU SPA</b>			
	<b>C6.3.</b> – Optimiser l'agencement de tous les espaces (accueil, espace vente, réserve, vestiaire...) afin de valoriser l'image du SPA.	jury afin de permettre au candidat d'argumenter les choix opérés lors de l'épreuve reconstituée et élargir le questionnement du jury sur les compétences non mises en œuvre afin de vérifier la maîtrise de l'ensemble des compétences professionnelles par le candidat.  <b>Lieu :</b> en centre de formation <b>Durée de l'évaluation :</b> 30 minutes (Présentation du dossier et de la problématique : 20 mn et échange questions-réponses : 10 mn)  <b>Validation du bloc :</b> la note minimale obtenue doit être de 12/20	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les espaces sont clairement repérés et identifiés.</li> <li>- L'agencement respecte les règles de sécurité.</li> </ul>
Suivi et contrôle des stocks et des achats	<b>C7. Gérer l'approvisionnement du SPA</b>		
	<b>C7.1.</b> - Contrôler l'état des stocks des produits afin de prévenir toute rupture.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le suivi des stocks est réalisé dans le respect des procédures du SPA : utilisation d'un logiciel de gestion des stocks ou fiche de stock.</li> <li>- La hiérarchie est alertée en cas de stock critique.</li> </ul>
	<b>C7.2.</b> - Réceptionner et contrôler les commandes réalisées afin de s'assurer leur conformité.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les commandes sont vérifiées selon le bon de commande et le bon de livraison.</li> </ul>
<b>C7.3.</b> - Vérifier les linéaires de vente pour s'assurer du facing des produits.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits sont disposés/exposés sur les linéaires conformément aux exigences des fournisseurs et/ou du SPA.</li> <li>- Les produits sont disposés en quantité suffisante.</li> <li>- Les règles de merchandising sont respectées.</li> </ul>		
<b>C7.4.</b> – Organiser le stockage des produits afin de respecter les règles de sécurité et d'hygiène.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits sont stockés dans le respect de la réglementation en vigueur.</li> </ul>		

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>défini les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<b>BLOC 3 : REALISER DES TECHNIQUES DE SOINS DU CORPS</b>			
Mise en œuvre des protocoles de soins	<b>C8. Préparer la réalisation du soin</b> <b>C8.1.</b> - Sélectionner les techniques et rituels de soins adaptés en fonction des effets à atteindre et selon le diagnostic établi.	<b>Mise en situation professionnelle réelle et reconstituée</b>  Evaluation n°1 <b>Observation en situation réelle par le tuteur en entreprise.</b> <b>Il s'agit d'une situation professionnelle réelle</b> au cours de laquelle le candidat devra expliquer les règles d'utilisation et de sécurité d'un appareil hydro (balnéo, hammam, douche à jet...) en fonction du soin demandé par le/la cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différentes techniques et rituels de soins sont connus ainsi que leurs effets produits.</li> <li>- Ils sont sélectionnés en fonction du diagnostic établi et des effets à atteindre.</li> </ul>
	<b>C8.2.</b> - Choisir les produits appropriés (principes actifs correspondant aux effets recherchés), accessoires nécessaires et appareils, en adéquation avec les attentes du client.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits/accessoires/appareils choisis sont en adéquation avec les objectifs visés par le client.</li> </ul>
Pratiques de soins adaptés aux attentes et besoins des clients	<b>C9. Exécuter des techniques de soins adaptés aux attentes et besoins du client et dans le respect des protocoles de soins</b>	<b>Lieu :</b> évaluation en entreprise par le tuteur Note sur 40 Poids de l'évaluation : 40% de la note finale obtenue pour l'évaluation du bloc 3  <b>Durée de l'évaluation :</b> 10 minutes  Evaluation n°2 : A partir d'un sujet tiré au sort, le candidat devra :	
	<b>C9.1</b> - Installer le client afin de s'assurer de son confort tout au long du parcours de soin.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles d'ergonomie sont appliquées tout au long du soin.</li> </ul>
	<b>C9.2.</b> - Présenter et commenter aux clients la prestation au cours des différentes étapes du soin afin de favoriser la compréhension du protocole et optimiser les bienfaits du soin.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différentes étapes du soin sont présentées et expliquées au client avec le vocabulaire adapté.</li> <li>- Le rituel proposé est compris par le client.</li> </ul>
	<b>C9.3.</b> – Mettre en œuvre les différentes phases de soins ou du protocole afin de réaliser la ou les prestation(s) proposée(s).		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enchaînement logique des différentes phases de soins ou du protocole.</li> <li>- Le choix et la quantité de produit utilisé sont adaptés.</li> <li>- Le protocole de soin est respecté.</li> </ul>
<b>C9.4.</b> - Effectuer la prestation en respectant les temps définis par la carte de soins, pour chacune des phases.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durée d'exécution adaptée.</li> <li>- Enchaînement logique des différentes phases de soins ou du protocole.</li> </ul>		

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<b>BLOC 3 : REALISER DES TECHNIQUES DE SOINS DU CORPS</b>			
	<p><b>C9.5.</b> - Exécuter, selon la nature du soin, la ou les technique(s) appropriée(s) dans le respect des protocoles afin d'assurer le confort et le bien-être du client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Installer son modèle (homme ou femme de plus de 18 ans).</li> <li>- Appliquer, sur une partie du corps de son modèle, 2 techniques de soin tirées au sort.</li> </ul> <p>Les matériels et produits de soins sont mis à la disposition du candidat par le centre d'examen.</p> <p><b>Lieu :</b> en centre de formation Note sur 60 Poids de l'évaluation : 60% de la note finale obtenue pour l'évaluation du bloc 3</p> <p><b>Durée de l'évaluation :</b> 1h30 maximum</p> <p>Cette épreuve sera suivie d'un entretien complémentaire d'une durée de 15 minutes maximum avec le jury afin de permettre au candidat d'argumenter les choix opérés lors de l'épreuve reconstituée et élargir le questionnement du jury sur les compétences non mises en œuvre afin de vérifier la maîtrise de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix des accessoires est adapté aux soins réalisés.</li> <li>- Les règles d'utilisation et de sécurité du matériel sont respectées.</li> <li>- Qualité de l'exécution</li> <li>- Dextérité</li> <li>- Harmonie de la gestuelle</li> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie.</li> <li>- Les signes de bien-être et d'inconfort du client sont repérés.</li> </ul> <p><b>Modelage neuromusculaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques sont axées sur le travail des muscles (superficiel, profond).</li> <li>- Les techniques sont appropriées : effleurage, lissage, friction, pétrissage, torsion, percussion...</li> </ul> <p><b>Modelage énergétique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques sont axées sur les énergies du corps (méridien, chakras).</li> <li>- Les techniques sont appropriées : point pression, chasse, digito-pression.</li> </ul> <p><b>Modelage circulatoire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques sont axées sur le système circulatoire.</li> </ul>



<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<b>BLOC 3 : REALISER DES TECHNIQUES DE SOINS DU CORPS</b>			
		l'ensemble des compétences professionnelles par le candidat.  <b>Validation du bloc</b> : la note minimale obtenue doit être de 60/100	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques sont appropriées : foulage, pompage, drainage, lissage, appel, chasse.</li> </ul> <p><b>Autre modelage :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amincissant : les techniques sont axées sur les manœuvres lipolytiques (palpé roulé et pétrissage) et manœuvres drainantes (lissage, drainage, foulage, pompage...)</li> </ul> <p><b>Soin gommage corporel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix des produits et accessoires est adapté aux effets recherchés.</li> <li>- Les temps de pause et durées des étapes sont respectés.</li> </ul> <p><b>Soin enveloppement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix des produits et accessoires est adapté aux effets recherchés.</li> <li>- Les temps de pause et durées des étapes sont respectés.</li> </ul>
	<b>C9.6.</b> - Personnaliser sa gestuelle afin de répondre aux attentes spécifiques du client.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l'exécution</li> <li>- Dextérité</li> <li>- Harmonie de la gestuelle</li> <li>- Le mouvement est adapté</li> </ul>
	<b>C9.7.</b> - Evaluer tout au long de la prestation, le bien-être et le confort du client pour garantir sa satisfaction		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une attention est portée au confort du client tout au long de la prestation et aux éventuels signes apparents de réactions cutanées.</li> </ul>

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
<b>BLOC 4 : PARTICIPER A L'ANIMATION DE L'ESPACE VENTE</b>			
Présentation et argumentation d'un produit ou prestation	<b>C10. Concevoir un parcours de soins personnalisés et argumenter la sélection effectuée</b>	<b>Etude de cas (épreuve écrite)</b> A partir d'un dossier technique comportant une étude de cas d'un SPA, un dossier client et des annexes, le candidat devra analyser et traiter les différentes situations professionnelles proposées liées à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'élaboration d'un parcours/protocole de soins et produits.</li> <li>- La proposition d'opérations commerciales.</li> <li>- La proposition de dispositifs de fidélisation.</li> <li>- ...</li> </ul> <b>Lieu</b> : en centre de formation <b>Durée de l'évaluation</b> : 1 heure  <b>Validation du bloc</b> : la note minimale obtenue doit être de 12/20	
	<b>C10.1.</b> Etablir un programme de soins à partir des informations recueillies et des attentes du client.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le programme proposé est pertinent et personnalisé.</li> <li>- Le nombre, la durée de chaque séance proposée et leur fréquence sont adaptés.</li> <li>- Le programme correspond aux attentes et objectifs visés par le client.</li> </ul>
	<b>C10.2.</b> - Présenter de façon détaillée et précise le contenu de la prestation (soin unique, forfaits, abonnements...) pour répondre aux besoins du client.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation adaptée des propriétés et des effets des produits et/ou d'un soin.</li> </ul>
	<b>C10.3</b> - Argumenter et démontrer les effets et l'application des produits afin de convaincre le client.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence de l'argumentation d'une prestation.</li> <li>- Pertinence de l'argumentation sur les bienfaits du soin.</li> </ul>

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
<b>BLOC 4 : PARTICIPER A L'ANIMATION DE L'ESPACE VENTE</b>			
	<b>C10.4</b> - Traiter les objections afin de conclure la vente.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La cause de l'objection est identifiée.</li> <li>- Pertinence des réponses apportées aux objections.</li> </ul>
Vente de produits	<b>C11. Conclure la vente dans le respect de la politique commerciale du SPA ou dans le respect des directives du SPA</b>		
	<b>C11.1.</b> – Chiffrer, à partir des informations recueillies et des besoins du client, le programme de soins le plus adapté.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La proposition est cohérente par rapport aux besoins du client.</li> </ul>
	<b>C11.2.</b> – Proposer et présenter, le cas échéant, une vente additionnelle afin de compléter le parcours de soin.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des produits ou prestations additionnelles ou complémentaires sont proposés.</li> </ul>
	<b>C11.3</b> – Réaliser les encaissements selon les usages du SPA et des procédures en vigueur		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures d'encaissement, les précautions liées aux différents moyens de paiement sont connues et respectées.</li> <li>- Utilisation correcte d'un logiciel de caisse.</li> </ul>
Suivi et fidélisation de la clientèle	<b>C12. – Participer à la politique de fidélisation du SPA</b>		
	<b>C12.1</b> - Présenter et proposer les dispositifs de fidélisation existants afin de poursuivre la relation client. (carte de fidélité, parrainage, offre d'anniversaire...).		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des dispositifs de fidélisation (carte, doses d'essai...) sont connus et proposés.</li> <li>- Pertinence des actions de fidélisation mises en place : carte de fidélité, parrainage, soirée VIP...</li> <li>- Présentation des avantages du programme de fidélisation.</li> </ul>
Animation du SPA	<b>C13. – Participer à la dynamique commerciale du SPA</b>		

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 4 : PARTICIPER A L'ANIMATION DE L'ESPACE VENTE</b>			
	<b>C13.1.</b> - Soumettre des propositions pour des actions commerciales récurrentes et/ou innovantes afin de développer le chiffre d'affaires et attirer une nouvelle clientèle.		- Pertinence des actions commerciales proposées pour développer/dynamiser l'activité.
	<b>C13.2.</b> - Evaluer la satisfaction de la clientèle à partir d'indicateurs afin d'améliorer la qualité de la prestation.		- Pertinence des méthodes mises en place pour l'évaluation de la satisfaction des clients.
	<b>C13.3.</b> - Participer à des opérations commerciales (mailings, emailings, phoning, tractages, partenariat commerçants, fêtes des mères...) pour promouvoir les prestations du SPA.		- Les actions de promotion sont connues et prises en compte dans l'activité. - Les supports de communication et de promotion sont connus et utilisés.