

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 14638**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle SPA manager

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
CPNEFP de la branche professionnelle de l'esthétique, cosmétique et de l'enseignement technique et professionnel lié aux métiers de l'esthétique, des soins corporels et de la parfumerie - FIEPPEC	Présidente

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3123 - Parfumerie - Esthétique

Code(s) NSF :

336t Soins esthétiques du corps

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Sous la direction du chef d'entreprise, le/la SPA Manager a pour mission d'assurer en toute autonomie la gestion de son SPA et de son équipe. Il/elle doit donc coordonner, planifier et contrôler le travail de son équipe, notamment veiller au respect des protocoles de soins et garantir la satisfaction de la clientèle.

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

Le/la SPA Manager réalise les activités suivantes :

- Le recrutement du personnel.
- Le management de l'équipe.
- La collecte et la transmission au cabinet comptable des informations nécessaires à l'administration du personnel et à la gestion de la paie (salaire, temps travail, contrat, congés payés et formation).
- Les réponses aux demandes diverses des salariés.
- Le contrôle de l'exécution de l'entretien et de la mise aux normes des locaux dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- La gestion de la matière d'œuvre et du petit matériel.
- La relation avec les fournisseurs.
- La gestion de la trésorerie du SPA.
- La veille et l'animation commerciale du SPA.
- La création de protocoles d'accueils et de protocoles de soins.

Le (la) titulaire est capable de :

- Créer des protocoles d'accueil, de soins en français ou en anglais et contrôler leur mise en œuvre par l'équipe de SPA
- Gérer les situations de mécontentement du client dans le respect de la relation client
- Traiter les réclamations indirectes des clients du SPA
- Garantir l'hygiène, la propreté et la sécurité des différents espaces du SPA (cabines de soins, hammam, jacuzzi...)
- Organiser les achats et gérer la relation fournisseurs
- Réaliser l'inventaire, le suivi des stocks de l'espace de vente et des cabines
- Contrôler les encaissements et la facturation
- Suivre l'activité du SPA et transmettre les informations à sa hiérarchie
- Promouvoir une démarche qualité de RSE (responsabilité sociale des entreprises)
- Fixer des objectifs quantifiables
- Mettre en œuvre des actions commerciales ciblées à partir d'un fichier client qualifié
- Réaliser une veille technique métier et concurrentielle
- Recruter un collaborateur(trice)
- Organiser la gestion administrative du personnel
- Préparer l'intégration d'un nouveau collaborateur(trice)
- Concevoir les plannings des salariés
- Contrôler l'activité de l'équipe du SPA
- Communiquer en interne (équipe, hiérarchie) sur l'activité et relayer l'information
- Prévenir et gérer les conflits au sein de l'équipe
- Construire le plan de formation de l'équipe

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le/la SPA Manager peut intervenir au sein des structures suivantes :

- Etablissements de soins dans le secteur de l'esthétique : SPA en institut de beauté et SPA urbains
- Industrie hôtelière et touristique : hôtels avec SPA ou résidences de tourisme

•Centres de remise en forme

SPA Manager

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1208 : Soins esthétiques et corporels

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Modalités d'évaluation des compétences / accès par la formation :

La certification se compose de 3 blocs de compétences

BC1 : Gérer la satisfaction clientèle -> Epreuve de mise en situation professionnelle reconstituée + cas pratique (production d'écrits) + projet professionnel.

BC2 : Assurer la gestion administrative et commerciale du SPA -> Cas pratique (production d'écrits) + projet professionnel.

BC3 : Organiser et superviser l'activité de l'équipe du SPA -> Cas pratique (production d'écrits) + projet professionnel.

Modalités d'évaluation des compétences / accès par la VAE :

Dossier de VAE à remplir par le candidat, accompagné de preuves de l'activité et entretien avec le jury de validation.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 14638 - Gérer la satisfaction clientèle</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none">•C1 - Créer des protocoles d'accueil, de soins en français ou en anglais et contrôler leur mise en œuvre par l'équipe de SPA•C2 - Gérer les situations de mécontentement du client dans le respect de la relation client•C3 - Traiter les réclamations indirectes des clients du SPA•C4 - Garantir l'hygiène, la propreté et la sécurité des différents espaces du SPA (cabines de soins, hammam, jacuzzi...) <p>Modalités d'évaluation : Mise en situation reconstituée(en français et en anglais). La finalité est de gérer une situation de mécontentement ou de réclamation d'un client puis proposer des pistes d'actions pour améliorer la satisfaction client. Cas pratique (épreuve écrite) À partir d'une situation proposée, le candidat devra élaborer un ou plusieurs protocoles (accueil, soins, hygiène et sécurité), un questionnaire d'évaluation de la satisfaction et une fiche de contrôle. Projet professionnel La finalité est de présenter les solutions d'amélioration mises en œuvre suite à une problématique liée à la relation client.</p> <p>Remise d'un certificat de compétences si obtention du bloc</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 14638 - Organiser et superviser l'activité de l'équipe du SPA</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none">•C13 - Recruter un collaborateur(trice)•C14 - Organiser la gestion administrative du personnel•C15 - Préparer l'intégration d'un nouveau collaborateur(trice)•C16 - Concevoir les plannings des salariés•C17 - Contrôler l'activité de l'équipe du SPA•C18 - Communiquer en interne (équipe, hiérarchie) sur l'activité et relayer l'information•C19 - Prévenir et gérer les conflits au sein de l'équipe•C20 - Construire le plan de formation de l'équipe <p>Modalités d'évaluation : Cas pratique (épreuve écrite) A partir d'un dossier remis au candidat, celui-ci devra analyser et traiter les différentes situations professionnelles proposées. Projet professionnel La finalité est de présenter les solutions d'amélioration mises en œuvre suite à une problématique liée au management d'équipe.</p> <p>Remise d'un certificat de compétences si obtention du bloc</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 14638 - Assurer la gestion administrative et commerciale du SPA	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> •C5 - Organiser les achats et gérer la relation fournisseurs •C6 - Réaliser l'inventaire, le suivi des stocks de l'espace de vente et des cabines •C7 - Contrôler les encaissements et la facturation •C8 - Suivre l'activité du SPA et transmettre les informations à sa hiérarchie •C9 - Promouvoir une démarche qualité de RSE (responsabilité sociétale des entreprises) •C10 - Fixer des objectifs quantifiables •C11 - Mettre en œuvre des actions commerciales ciblées à partir d'un fichier client qualifié •C12 - Réaliser une veille technique métier et concurrentielle <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Cas pratique (épreuve écrite)</p> <p>A partir d'un dossier remis au candidat, celui-ci devra analyser et traiter les différentes situations professionnelles proposées.</p> <p>Projet professionnel</p> <p>La finalité est de présenter les solutions d'amélioration mises en œuvre suite à une problématique liée à la gestion administrative et commerciale d'un SPA.</p> <p>Remise d'un certificat de compétences si obtention du bloc</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Le jury est composé de 4 à 10 personnes à égalité employeurs et salariés, quelle que soit la voie d'accès (formation ou VAE)
En contrat de professionnalisation	X	Le jury est composé de 4 à 10 personnes à égalité employeurs et salariés, quelle que soit la voie d'accès (formation ou VAE)
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2011	X	Le jury est composé de 4 à 10 personnes à égalité employeurs et salariés, quelle que soit la voie d'accès (formation ou VAE)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 5 avril 2012 publié au Journal Officiel du 14 avril 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, code NSF 336t, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle SPA manager avec effet au 14 avril 2012, jusqu'au 14 avril 2017. Autorité responsable Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNE FP) esthétique et cosmétique - F.I.E.P.P.E.C., C.N.A.I.B.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 11 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 21 juillet 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle SPA manager" avec effet du 14 avril

2017, jusqu'au 21 juillet 2023.

Pour plus d'informations

Statistiques :

39 CQP « SPA Manager » ont été délivrés en 2016.
Ce CQP est délivré en moyenne à 23 candidats par an.

Autres sources d'information :

<http://www.fieppecc.fr/>
<http://cnaib.fr/>
Site Internet de l'autorité délivrant la certification

Lieu(x) de certification :

CPNE-FP secrétariat FIEPPEC – 1 Rue Victorien Sardou – 10000 TROYES
cpne-fp-esthetique@orange.fr

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

La version actualisée des organismes de formation habilités à préparer les CQP SPA est consultable sur les sites suivants :
<http://www.fieppecc.fr/>
<http://cnaib.fr/>
<https://www.opcalia.com/>

Historique de la certification :

Accord professionnel du 22 avril 2009 relatif aux certificats de qualification professionnelle de la convention collective nationale de l'esthétique-cosmétique et de l'enseignement technique et professionnel lié aux métiers de l'esthétique et de la parfumerie.

Annexe n° III de la convention collective nationale de l'esthétique-cosmétique et de l'enseignement technique et professionnel lié aux métiers de l'esthétique et de la parfumerie du 24 juin 2011 (Brochure n°3123), relative à la mise en place du CQP « SPA Manager ».