

CQP SPA manager

RNCP14638 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	336t
Formacode(s)	43418, 42032
Code(s) ROME	D1208
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3123 — Parfumerie - Esthétique
Date d'échéance	21/07/2023

Certificateur(s)

FIEPPEC

CNPEFP 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

<http://www.fieppecc.fr>

Partenaires habilités

46 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 46 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ANNICK DELPORTE	302144605 00037	Former et organiser l'évaluation
CAMPUS DE L'ESTHETIQUE ET DU SPA	652011883 00061	Former et organiser l'évaluation
CAMPUS DES METIERS 37	130027980 00080	Former et organiser l'évaluation
CENTRE DE BEAUTE PEYREFITTE	491785754 00012	Former et organiser l'évaluation
COURS CAENNAIS PRIVE D'ESTHETIQUE ET DE COIFFURE	384066692 00052	Former et organiser l'évaluation
ECOLE DE LUCA	478408453 00031	Former et organiser l'évaluation
ECOLE D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR PRIVE DES ARTS DE LA COSMETOLOGIE ET DE L'ESTHETIQUE BEAUTE THALGO INTERNATIONALE	351697222 00013	Former et organiser l'évaluation
ECOLE PRIVEE D'ESTHETIQUE DE BIARRITZ	390000669 00049	Former et organiser l'évaluation
ECOLE PRIVEE D' ESTHETIQUE DE TOURAINE	341994309 00027	Former et organiser l'évaluation
ELYSEES CANNES	805149564 00017	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 46 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp14638-cqp-spa-manager/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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 sociétale 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

Blocs de compétences

RNCP14638BC01 — Gérer la satisfaction clientèle

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- 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...)

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.

Remise d'un certificat de compétences si obtention du bloc

RNCP14638BC02 — Organiser et superviser l'activité de l'équipe du SPA

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- 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

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.

Remise d'un certificat de compétences si obtention du bloc

RNCP14638BC03 — Assurer la gestion administrative et commerciale du SPA

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- 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

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 à la gestion administrative et commerciale d'un SPA.

Remise d'un certificat de compétences si obtention du bloc

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

SPA Manager

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Très élevée (5/5)
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Intensité d'embauche, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 480 €
Diplôme le plus fréquent	Bac général, technologique, professionnel ou équivalent en services aux personnes (48 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	T0X60 — Coiffeurs, esthéticiens · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	14 579
Jugés difficiles à recruter	67 %
Emplois saisonniers	12 %
Familles professionnelles (FAP)	T0X60 — Coiffeurs, esthéticiens

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury est composé de 4 à 10 personnes à égalité employeurs et salariés, quelle que soit la voie d'accès (formation ou VAE)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	21/07/2023
--	------------

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.fieppecc.fr/>

<http://cnaib.fr/>

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/14638/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	8
Montant total engagé	28 433 €
Coût moyen par dossier	3 554 €
Durée moyenne	294 h
Période	07/2020 – 04/2022
France compétences	43 %
France Travail	23 %
Reste à charge titulaire	20 %
Régions	15 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.