

**CQP SPA MANAGER  
COMPETENCE ET APTITUDES**

| BLOCS ou PÔLES   | COMPETENCES  | APTITUDES (TÂCHES)   |
|--|--|--|
| <p><b>BLOC 1 :<br/>GERER LA SATISFACTION<br/>CLIENTELE</b></p> | <p><b>Créer des protocoles d'accueil, de soins en français ou en anglais et contrôler leur mise en œuvre par l'équipe de SPA</b></p> | <p><b>GERER LA RELATION CLIENT (Clientèle locale et internationale)</b><br/> <b>Elaborer un protocole d'accueil en tenant compte du profil de la clientèle et de leur nationalité ou culture</b><br/> Mettre en place un protocole d'accueil cohérent qui tient compte des attentes et de la typologie de la clientèle<br/> Utiliser un vocabulaire professionnel et représentatif du spa et de ses codes culturels<br/> Communiquer en français et en anglais<br/> S'exprimer avec clarté<br/> <b>Établir ou adapter les modes opératoires ou protocoles de soins en tenant compte des caractéristiques et des typologies de soins du SPA et des marques</b><br/> Adapter les protocoles de soins en fonction des contraintes liées aux marques et aux caractéristiques du SPA<br/> Maîtriser le vocabulaire technique en français et en anglais pour proposer oralement les protocoles et expliquer les modes opératoires<br/> <b>Rédiger un questionnaire afin d'évaluer la satisfaction du client et vérifier le respect du protocole d'accueil par les différents membres de l'équipe.</b><br/> Connaître les outils utilisés pour mesurer la satisfaction clientèle ; savoir mettre en place ces outils<br/> Savoir les utiliser et les analyser les éléments liés à la satisfaction clientèle</p> |
|  | <p><b>Gérer les situations de mécontentement du client dans le respect de la relation client</b></p>                                 | <p><b>GERER LA RELATION CLIENT (Clientèle locale et internationale)</b><br/> <b>Identifier les raisons du mécontentement ou de la réclamation par un questionnement adapté et une écoute active</b></p>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | <p>Savoir identifier clairement les remarques du client et les raisons de son mécontentement</p> <p><b>Conduire un entretien de manière empathique afin d'instaurer une relation de confiance</b></p> <p>Pratiquer l'écoute active pour désamorcer le mécontentement client</p> <p><b>Proposer, le cas échéant, une compensation au client dans le respect de la politique commerciale de l'établissement</b></p> <p>Mettre en place des solutions de compensation identifiables et les proposer au client</p>   |
|  | <p><b>Traiter les réclamations indirectes des clients du SPA</b></p>  | <p><b>GERER LA RELATION CLIENT (Clientèle locale et internationale)</b></p> <p><b>Effectuer une veille sur les réseaux sociaux ou le net afin de gérer les avis clients</b></p> <p>Mette en place des process pour recenser et analyser les avis et les critiques des clients</p> <p><b>Elaborer un plan d'actions à partir des réclamations clients (analyse des questionnaires de satisfaction, avis/commentaires sur le net, remarques/suggestions en direct...) pour améliorer la satisfaction client</b></p> <p>Proposer des plans d'actions adaptés</p>  |
|  | <p><b>- Garantir l'hygiène, la propreté et la sécurité des différents espaces du SPA (cabines de soins, hammam, jacuzzi...)</b></p> | <p><b>GERER LA RELATION CLIENT (Clientèle locale et internationale)</b></p> <p><b>Etablir les protocoles de sécurité, de nettoyage et d'entretien des locaux, des appareils et des équipements dans le respect de la réglementation en vigueur</b></p> <p>Connaitre la réglementation en vigueur pour adapter les protocoles</p> <p><b>Mettre en place des fiches de contrôle pour vérifier l'application des règles Qualité Hygiène Sécurité Sûreté et Environnement (QHSSE) et de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) par l'ensemble des membres de l'équipe du SPA et rappeler les règles en cas de manquement</b></p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | Connaître les règles QHSE et RSE<br>Elaborer les fiches de contrôle<br>Vérifier le suivi des fiches de contrôles (tests de contrôle de l'eau, tri des déchets, propreté du linge et des locaux ...) |
|--|--|---|