

**CQP SPA MANAGER**  
**Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation**

**Les méthodes mobilisées : moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :**

- Cours théoriques et pratiques
- Supports pédagogiques écrits et visuels (diaporama type Powerpoint, vidéo, photocopiés...)
- Ateliers de travail en groupe (gestion de projet, job dating...)
- Utilisation de logiciels étudiants et plateformes pédagogiques interactives (Pronote, Moodle, Wix, logiciel de design intérieur...)
- Rencontres individuelles sur les études à caractère professionnel (suivi du Dossier de création d'entreprise)
- Conférences professionnelles
- Participation aux événementiels et salons
- Réunions pédagogiques hebdomadaires
- Ateliers de mise en situation professionnelle : diriger un entretien d'embauche en français et en anglais, créer et mener une réunion, gérer une situation de conflits avec un salarié, suivi annuel de ses salariés (sélectionnés parmi les classes de CQP Spa praticien...)
- Suivi des élèves auprès des employeurs

**Les modalités d'évaluation :**

- **En cours de formation**

- o Evaluations écrites, pratiques et orales (élaboration de grilles d'évaluation)
- o Evaluation par des marques partenaires
- o Mise en situation type examen
- o Bilan de fin de formation

- **En fin de formation :**

L'examen du CQP SPA Praticien est divisé en trois blocs de compétences.

**Règlement d'examen du certificat de qualification professionnelle SPA Manager**

Epreuves	Bloc de compétences	Mode	Durée
<b>E1-Gérer la satisfaction clientèle</b>	BC1	Ponctuel et Contrôle en cours de formation	
<b>Sous épreuve :</b> Mise en situation professionnelle reconstituée	BC11	Contrôle en cours de formation oral	15 min 15 min
<b>Sous épreuve :</b> Etude de cas	BC12	Contrôle en cours de formation écrit	1h
<b>E2- Assurer la gestion administrative et commerciale du SPA</b>	BC2	Ponctuel et Contrôle en cours de formation	
<b>Sous épreuve :</b> Etude de cas	BC21	Contrôle en cours de formation écrit	2h
<b>E3-Organiser et superviser l'activité de l'équipe du SPA</b>	BC3	Ponctuel et Contrôle en cours de formation	
<b>Sous épreuve :</b> Etude de cas	BC31	Contrôle en cours de formation écrit	2h
<b>ET-Epreuve terminale</b> <b>Réalisation et présentation d'un projet professionnel</b>	BC1 BC2 BC3	Ponctuel oral	1h30

BLOCS DE COMPETENCES	DESCRIPTIF ET MODALITES D'EVALUATION ET DE CERTIFICATION
<b>Bloc 1 : Gérer la satisfaction clientèle</b>	<p><b>Descriptif des compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer des protocoles d'accueil, de soins en français ou en anglais et contrôler leur mise en œuvre par l'équipe de SPA</li> <li>- Gérer les situations de mécontentement du client dans le respect de la relation client</li> <li>- Traiter les réclamations indirectes des clients du SPA</li> <li>- Garantir l'hygiène, la propreté et la sécurité des différents espaces du SPA (cabines de soins, hammam, jacuzzi...)</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> <u>Mise en situation reconstituée (en français et en anglais).</u> 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. <u>Cas pratique (épreuve écrite).</u> 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. <u>Projet professionnel.</u> La finalité est de présenter les solutions d'amélioration mises en œuvre suite à une problématique liée à la relation client.</p>
<b>Bloc 2 : Assurer la gestion administrative et commerciale du SPA</b>	<p><b>Descriptif des compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser les achats et gérer la relation fournisseurs</li> <li>- Réaliser l'inventaire, le suivi des stocks de l'espace de vente et des cabines</li> <li>- Contrôler les encaissements et la facturation</li> <li>- Suivre l'activité du SPA et transmettre les informations à sa hiérarchie</li> <li>- Promouvoir une démarche qualité de RSE (responsabilité sociétale des entreprises)</li> <li>- Fixer des objectifs quantifiables</li> <li>- Mettre en œuvre des actions commerciales ciblées à partir d'un fichier client qualifié</li> <li>- Réaliser une veille technique métier et concurrentielle</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> <u>Cas pratique (épreuve écrite).</u> A partir d'un dossier remis au candidat, celui-ci devra analyser et traiter les différentes situations professionnelles proposées. <u>Projet professionnel.</u> 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>
<b>Bloc 3 : Organiser et superviser l'activité de l'équipe du SPA</b>	<p><b>Descriptif des compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recruter un collaborateur(trice)</li> <li>- Organiser la gestion administrative du personnel</li> <li>- Préparer l'intégration d'un nouveau collaborateur(trice)</li> <li>- Concevoir les plannings des salariés</li> <li>- Contrôler l'activité de l'équipe du SPA</li> <li>- Communiquer en interne (équipe, hiérarchie) sur l'activité et relayer l'information</li> <li>- Prévenir et gérer les conflits au sein de l'équipe</li> <li>- Construire le plan de formation de l'équipe</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> <u>Cas pratique (épreuve écrite).</u> A partir d'un dossier remis au candidat, celui-ci devra analyser et traiter les différentes situations professionnelles proposées. <u>Projet professionnel.</u> La finalité est de présenter les solutions d'amélioration mises en œuvre suite à une problématique liée au management d'équipe.</p>

**Si tous les blocs de compétences sont obtenus, le CQP est validé**

**Si certains blocs de compétences seulement sont obtenus, un certificat de bloc de compétences est délivré.**

*Les parties de certification obtenues sont acquises définitivement*