

Annexe A : Référentiel d'activités et de certification du Titre de « Technico-Opérateur de Spa » - « TOS »

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS		RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITÉS et TACHES	COMPÉTENCES ASSOCIÉES AUX ACTIVITÉS ET TACHES	COMPÉTENCES EVALUÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Gérer la clientèle				
Accueil et renseignement de clients dans des environnements internationaux Présentation du fonctionnement général du lieu de la prestation de bien-être (zones, sécurité, hygiène...) dans l'objectif d'établir le bien-être et confort du client. Présentation des prestations proposées (objectifs, bienfaits, contre-indications, déroulement ...) Réservation des prestations de bien-être	Communiquer, s'exprimer clairement Avoir le sens de l'écoute Interagir avec le client Accompagner dans le lieu où la prestation de bien-être est effectuée Présenter les différentes prestations et les produits de bien-être et/ou spas proposés Gérer un accueil téléphonique et un logiciel de réservation Renseigner, répondre aux interrogations des clients Analyser et interpréter le questionnaire de santé, définir les indications et contre-indications liées à la	Identifier avec le client les prestations et/ou produits de bien-être et/ou de spa attendus dans une démarche de communication Identifier avec le client les prestations et/ou produits de bien-être et/ou de spa attendus dans une démarche d'acte d'achat et de fidélisation.	Mise en situation professionnelle : sous forme de jeu de rôle, le candidat prend en charge le client à son arrivée au spa jusqu'à son installation dans l'espace de prestation de bien-être et/ou spa Mise en situation professionnelle : Conseil et vente de prestations et/ou de produits de bien-être et/ou de spa Présentation A partir de cas proposés (contexte, profil client, carte de prestations et fiche produit) et sous forme	Qualité de l'élocution du candidat Qualité de la présentation des prestations et/ou produits proposés Pertinence de la compréhension de la fiche client Adéquation des types de prestations ou des choix de produits avec les attentes et les besoins de clients.

Annexe A : Référentiel d'activités et de certification du Titre de « Technico-Opérateur de Spa » - « TOS »

en respectant les procédures et présentation des conditions d'annulation Détermination des besoins avec les clients à partir des données et des faits recueillis Suivi de la relation client Etablissement de la fiche client et du questionnaire de bien-être Validation des informations clients Conseil, vente et fidélisation Recueil des renseignements, échanger avec les clients afin de leur proposer des prestations et des produits de bien-être	prestation de bien-être Vérifier l'exactitude des renseignements fournis par les clients Démontrer un esprit d'analyse : identifier et interpréter les demandes du client pour proposer la bonne prestation Anticiper les besoins du client, mesurer sa satisfaction et répondre à ses attentes Démontrer un esprit de synthèse et développer un argumentaire de vente de l'offre commerciale Proposer des prestations complémentaires à des clients Identifier d'éventuels besoins complémentaires Vérifier la satisfaction du client Réaliser des transactions commerciales		de jeu de rôle, le candidat conseille le client sur des prestations et des produits pour ensuite les vendre	Qualité du processus de la relation client en début et fin de séance. Pertinence de l'argumentaire de vente de produits et de prestations. Maitrise du vocabulaire anglais spécifique
--	--	--	--	--

Annexe A : Référentiel d'activités et de certification du Titre de « Technico-Opérateur de Spa » - « TOS

adaptés à leurs besoins Rédaction des bilans de séances : questionner des clients sur leur perception à l'issue de prestations, Présentation commerciale des prestations et des produits de spa				
--	--	--	--	--

2. Gérer et développer des prestations de bien-être et/ou de spa

Prise en charge de la clientèle dans la cabine de prestation de bien-être et/ou spa Présentation du protocole de la prestation de bien-être et/ou de spa au client Suivre les protocoles lors de la réalisation de prestations de bien-être et/ou de spa en zone sèche et en zone humide Suivi des protocoles de prestations de bien-être et/ou de spa dans le respect de l'intimité du client Utilisation des équipements et des produits spécifiques aux prestations de bien-être Veille technique et veille documentaire	Effectuer les rituels pour débiter et mettre fin à des séances Effectuer une prestation de bien-être et/ou de spa Créer et proposer de nouvelles idées de prestations de bien-être et/ou de spa Faire l'inventaire des prestations possibles et déterminer les avantages et les inconvénients de chaque prestation proposée Rechercher des nouveaux protocoles ou des mariages de techniques pour proposer des prestations innovantes Tester des nouvelles prestations pour évaluer les ressentis de clients Adapter et améliorer les prestations créées en fonction des résultats obtenus dans l'expérimentation	Rechercher et analyser des prestations de bien-être et /ou de spa possibles Concevoir, améliorer et conduire des prestations de bien-être et/ou de spa. Créer et innover	Mise en situation professionnelle : Cas pratique A partir de cas proposés, le candidat devra proposer des prestations de bien-être et/ou de spa adaptées Mise en situation professionnelle : Création d'une prestation de bien-être de prestations de spa	Maîtrise des protocoles des prestations de bien-être et/ou de spa réalisées Qualité des prestations : La prestation réalisée en cohérence avec les besoins et attentes des clients Capacité d'innovation et de création
---	--	---	---	--

Annexe A : Référentiel d'activités et de certification du Titre de « Technico-Opérateur de Spa » - « TOS »

--	--	--	--	--

3. Organiser le lieu de la prestation de bien-être et/ou de spa

Contrôle et préparation des espaces dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, du confort et du bien-être du client Utilisation de produits spécifiques, d'équipements	Utiliser et entretenir des équipements spécifiques aux prestations de bien-être Préparer l'espace de travail en zone sèche et en zone humide Maitriser les règles d'hygiène et de sécurité	Développer le sens du service, du confort et du bien-être Organiser et agencer	Epreuve écrite : Gestion du lieu Présentation Le candidat devra répondre à une série de questions concernant la gestion du lieu	Précision des cadres et contraintes réglementaires applicables dans un lieu de prestation de bien-être et/ou de spa Qualité de l'organisation et de l'agencement de prestations de bien-être et/ou de spa
--	---	--	--	---

Annexe A : Référentiel d'activités et de certification du Titre de « Technico-Opérateur de Spa » - « TOS »

nécessaires à des prestations de bien-être et/ou de spa	Réaliser les aménagements nécessaires pour le confort et bien-être du client Maitriser les différents équipements et produits nécessaire Créer des ambiances spécifiques pour favoriser le bien-être des clients			
4. Gérer et développer l'activité de bien-être et/ou de spa				
Création d'une carte de prestations et/ou de produits de bien-être et/ou de spa Prospection pour le développer de son activité Réalisation de toutes les opérations comptables Réalisation des supports marketing et communication	Maitriser les règles fondamentales de gestion d'une structure Maitriser les outils financiers Utiliser et créer des outils marketing et commerciaux	Gérer le développement de son activité Commercialiser son activité Créer et innover	Mise en situation professionnelle au sein du spa d'application	Maitrise des règles fondamentales de gestion d'une structure Pertinence des processus marketing et commerciaux Qualité d'innovation pour le développement de son activité

Annexe A : Référentiel d'activités et de certification du Titre de « Technico-Opérateur de Spa » - « TOS