

Possibilité de parcours


 Evolution en interne :


- Possibilité de réaliser des cycles de formation en hors saison pour monter en compétence et évoluer sur son poste : formation aux métiers de la forme (conseiller sportif et bien être :), et/ou au management d'équipe, permettant une évolution au poste de responsable d'espace bien-être.

 En formation :

- Licence professionnelle métiers de la forme.
- Formation management.



L'histoire de Leïla :

Leïla a 26 ans, titulaire d'un Bac Professionnel en esthétique elle a été embauchée au camping de la Rivière**** pour la 3ème saison consécutive à l'espace bien-être, cette fois en tant que responsable de l'espace bien-être.

Il s'agit d'un chalet annexe disposant d'un spa (jacuzzi, sauna, 3 cabines de soins).

Le camping appartient à une chaîne nationale renommée qui met l'accent sur la qualité de services et de l'environnement proposé.


Leïla raconte sa journée de travail type en haute saison :

En début de saison, je réalise ma **commande de fournitures et de produits nécessaires** qui me permettra de tenir jusqu'à la fermeture de l'établissement. Tout au long de la saison, je veille à la **gestion de mes stocks** afin de m'assurer qu'ils me permettront bien de tenir jusqu'à la fermeture de l'établissement. Je **réalise** également en début de saison **l'offre de soin**, en lien avec la **direction de l'établissement** et la qualité de service attendue. Les horaires de ma journée type en haute saison sont **de 8h30 à 12h30 et de 14h à 19h30**, l'institut étant quant à lui ouvert de 9h à 12h et de 14h à 19h.

Dès mon arrivée, j'allume le Sauna et le Hammam, et je **réalise le test PH et chlore du jacuzzi**. En cas d'anomalie de PH, je fais appel au **technicien pisciniste** de l'établissement qui va s'occuper de réaliser les réglages nécessaires. Je fais un point avec **mon équipe** sur les réservations de la journée enregistrées par **l'accueil** du camping afin de nous répartir les tâches.

Nous faisons le tour de l'équipement afin de **vérifier que tout fonctionne** et que **l'hygiène et la propreté des lieux soit irréprochable** avant l'ouverture aux premiers **clients**.

À 9 heures nous accueillons avec sourire les premiers clients : certains au spa, d'autres pour leur séance de musculation, ou encore d'autres pour la réalisation de soins en cabine. En tant que responsable, **je veille à la satisfaction client**, et à la propreté des lieux, des vestiaires aux cabines, en passant par les sanitaires.

Avant de partir en pause déjeuner, je **prépare avec mon équipe l'équipement** en vue des RDV de l'après-midi.

Après avoir **réalisé les soins de l'après-midi**, et fermé l'institut au public, mon équipe réalise le **ménage au sein de l'institut** et prépare les cabines pour le lendemain. Je peux également être amenée à réaliser ces tâches. Je profite de ce moment pour **réaliser ma caisse**.

En basse saison, lorsque l'institut compte moins de réservations, **je peux être amenée à aider mes collègues sur différents postes** (accueil du camping, supérette...)



Référentiel de compétences :

 Interlocuteurs clés

 Conditions d'emploi et d'exercice

 Polyvalence

 Compétences

Définition 

Le responsable espace bien-être gère l'ensemble des activités liées aux prestations de services et aux équipements dédiés au bien-être dans l'établissement : spa, espace de balnéothérapie, espace dédié aux séances de yoga ou de méditation, services de massages ou d'esthétique, coiffure...

Activités clés 

- Manager une équipe, recruter les compétences nécessaires
- Opérer soi-même selon sa compétence des soins/activités bien-être
- Respecter, former et faire respecter les protocoles de soins et les règles d'hygiène
- Veiller à la qualité des prestations
- Faire la promotion et la vente des services proposés, dont l'accueil et le conseil
- Enrichir le catalogue des prestations en fonction des attentes de la clientèle
- Assurer la gestion financière de l'activité
- + **Superviser l'activité et le suivi commercial : gérer les contacts avec les partenaires professionnels (fournisseurs, prestataires externes) et surveiller la fréquentation et tenir les statistiques**
- + **S'occuper de l'adaptation des lieux aux activités/soins prodigués**
 - Acheter et négocier les prestations et/ou services auprès des fournisseurs

 *Compétences émergentes*

Compétences **Compétences métier**

- Mettre en place une carte de soins et de prestations bien-être
- Réaliser des soins esthétiques et/ou de bien-être
- Utiliser et maîtriser les techniques commerciales
- Réaliser la gestion des stocks et des commandes

Savoir-être et compétences relationnelles

- Aisance relationnelle
- Capacité managériale
- Sens de la relation client
- Sens de l'accueil
- Capacité à gérer les conflits
- Rigueur
- Autonomie

Compétences transverses

- Gérer et encadrer une équipe
- Communiquer avec le personnel du site et la clientèle
- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, particulièrement en anglais
- Mobiliser des techniques pédagogiques
- S'assurer de la satisfaction client

Interlocuteurs clés 

- Collaborateurs de son équipe
- Direction
- Responsable d'activités
- Responsable réception
- Responsable technique
- Responsable commercial

Condition d'accès 

- CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie
- BP Esthétique Cosmétique Parfumerie
- Première expérience dans les métiers du bien-être demandée

Polyvalence 

- Au même titre que les membres de son équipe, le responsable de l'espace bien-être peut participer activement à la conception et la réalisation d'animations pour l'établissement.
- Le responsable contribue par ailleurs à la qualité du service client en répondant de façon pertinente aux questions des clients, et en contribuant à la bonne tenue et à la propreté de l'établissement.
- Le responsable peut également suppléer à l'accueil ou tout autre poste en cas de besoin.

Conditions d'emploi et d'exercice 

- Activité variant selon la taille de la structure et son mode d'organisation
- Le lieu d'exercice peut être dans un espace forme dédié mais également des espaces extérieurs (ex. séance de yoga en plein air) ou dans des espaces privatifs (ex. pour un soin massage ou esthétique dans un mobil-home).
- Les horaires sont définis avec le responsable de l'établissement.
- Temps de travail annualisé : amplitude horaire plus importante en saison, et un temps de récupération hors saison
- Possibilité de travail les jours fériés et le week-end en haute saison