



## **Programme de formation – MODULE 1.2 – Accompagnement global et structuré du client**

### **Sommaire**

Objectifs, compétences et aptitudes.....	2
Public concerné et prérequis .....	2
Qualification des intervenants .....	2
Moyens pédagogiques .....	2
Moyens techniques à disposition.....	2
Durée et effectifs .....	3
Déroulement.....	3
Modalités d'évaluation des acquis .....	4
Sanction visée.....	4
Matériel nécessaire .....	4
Délais administratif.....	4
Délais d'accès .....	5
Accessibilité aux personnes à mobilité réduite .....	5
Accessibilité aux personnes en situation précaire .....	5
Accessibilité aux personnes en réinsertion ou en recherche d'emploi .....	5
Taux de réussite.....	5
Taux de satisfaction .....	5
Tarifs.....	5
Débouchés.....	5

*Dernière mise à jour : 19/03/24*

### **Objectifs, compétences et aptitudes**

Ce module de formation s'adresse aux professionnels en massages de bien-être en devenir ou déjà installés. La seule connaissance de protocoles de massages est insuffisante pour garantir une prestation de qualité. Ainsi, ce module permet d'acquérir et de maîtriser les différentes étapes d'accueil d'un client, de la prise de rendez-vous à l'entretien final.

Les compétences et aptitudes visées sont les suivantes :

- Renseigner un client et recueillir les informations nécessaires à la prise d'un rendez-vous ;
- Accueillir un client dans son salon de massage ;
- Organiser une intervention massage à domicile ;
- Structurer un entretien préalable avec un client et proposer un massage de bien-être adapté aux demandes, besoins et éventuelles restrictions de celui-ci ;
- Exposer le cadre de sa pratique de bien-être sur le plan de la légalité, de l'hygiène, de la sécurité, du respect de l'intimité et de la confidentialité ;
- Présenter ses différentes huiles de massage en termes de bienfaits et de précautions éventuelles ;
- Conseiller l'huile de massage la plus adaptée selon les attentes, les besoins et les éventuelles contre-indications évoquées par le client ;
- Accompagner le client tout au long du déroulement de la prestation, notamment sur le plan émotionnel ;
- Organiser un entretien final permettant de partager les ressentis respectifs, puis d'apporter des conseils et recommandations ;
- Proposer un programme et organiser le suivi à plus ou moins long terme du client.

### **Public concerné et prérequis**

- Aucun prérequis aussi bien en termes d'expérience, de compétences que de diplômes / certificats / titres. En revanche, pour un meilleur accompagnement du client, la validation préalable du MODULE 1.1 est recommandée.
- Accessible à toute personne majeure et ne présentant pas de contre-indication médicale le jour de la formation.

### **Qualification des intervenants**

Yoann FONTE est massothérapeute énergéticien et sonothérapeute. Son approche est essentiellement psychocorporelle. Voilà pourquoi il est également praticien en psychothérapie, sexothérapie analytique et thérapie de couple. En parallèle, il est auteur de plusieurs ouvrages de développement personnel et spirituel.

### **Moyens pédagogiques**

- Pratique des entretiens sous la forme de « jeux de rôles » avec les autres stagiaires ;
- Méthode d'enseignement active et participative.

### **Moyens techniques à disposition**

- Livret de formation papier comportant textes, photos et schémas nécessaires à la bonne compréhension de l'enseignement ;

- Tableau blanc, feutres, tables et chaises ;
- Tables de massage.

### ***Durée et effectifs***

2 jours consécutifs, soit un total de 14 heures. Effectif de 3 stagiaires minimum et 10 au maximum par session.

### ***Déroulement***

Dans le cadre d'un enseignement actif et participatif, les réponses aux questions se font en temps réel. Les horaires sont susceptibles d'être adaptés en fonction de la progression du groupe.

- **JOUR 1** (7h00 au total)

- **MATIN** (3h00)

9h00 : Accueil des stagiaires jusqu'à 9h30

9h30 : Présentation des stagiaires et du déroulé de la formation

9h45 : Accueil d'un client : prise de RDV, accueil en salon de massage, intervention à domicile

11h15 : Pause

11h30 : Les contre-indications au massage bien-être et les bienfaits

12h30 : Déjeuner

- **APRES-MIDI** (4h00)

13h30 : Entretien préalable à une séance : organisation, déroulement et structuration de l'entretien

15h00 : Pause

15h15 : Mise en pratique : simulation d'entretiens sous la forme de jeux de rôles

17h00 : Bilan de la journée et questions-réponses

17h30 : Fin de la journée

- **JOUR 2** (7h00 au total)

- **MATIN** (3h00)

9h00 : Accueil des stagiaires jusqu'à 9h30

9h30 : Révision de la veille et questions-réponses

9h45 : Déroulement de la prestation : avant, durant et après le massage

11h15 : Pause

11h30 : Mise en situation pratique : installation et accompagnement d'un massé

12h30 : Déjeuner

➤ **APRES-MIDI (4h00)**

13h30 : Entretien final : partage des ressentis, conseils et recommandations, programme d'accompagnement et pratiques complémentaires

14h15 : Mise en pratique : simulation d'entretiens sous la forme de jeux de rôles

15h15 : Pause

15h30 : Mise en pratique : simulation d'entretiens sous la forme de jeux de rôles

16h30 : Évaluation écrite

17h00 : Bilan de fin de formation et questions-réponses

17h30 : Fin de la formation

**Modalités d'évaluation des acquis**

- Évaluation pratique en continue lors du module. Cinq critères de notation sur 20 points. 12 points minimum pour valider un critère. 70 points total au minimum pour valider l'aspect pratique du module.
- Évaluation théorique écrite en fin de module. Notation sur 20 points. 12 points au minimum pour valider l'aspect théorique du module.

**Sanction visée**

- Attestation et certificat de réalisation remis en fin de module.

**Matériel nécessaire**

- Bloc note, crayons, stylos, surligneurs.

**Délais administratif**

- Dès le règlement et la signature du contrat pour les financements personnels ;
- 30 jours minimum pour un financement par un organisme (OPCO, Pôle Emploi...).

### **Délais d'accès**

- Jusqu'à 12 mois (voir planning) pour une formation dans nos locaux (inter-entreprise) ;
- De 1 à 3 mois pour une formation au sein de vos locaux (intra-entreprise).

### **Accessibilité aux personnes à mobilité réduite**

Possibilités étudiées au cas par cas selon le handicap. L'AGEFIPH et la RHF (Ressource Handicap Formation) sont les partenaires référents handicap.

### **Accessibilité aux personnes en situation précaire**

Le CCAS de Mouans-Sartoux est notre référent concernant les personnes en situation précaire.

### **Accessibilité aux personnes en réinsertion ou en recherche d'emploi**

Pôle Emploi est notre partenaire référent pour les personnes en recherche d'emploi ou en réinsertion.

### **Taux de réussite**

À définir.

### **Taux de satisfaction**

À définir.

### **Tarifs**

- 500 euros nets (exempt de TVA) pour un financement par un organisme ;
- 400 euros nets (exempt de TVA) pour un financement personnel.

### **Débouchés**

- Emploi salarié ou freelance dans un centre de bien-être, un spa, un centre esthétique...,
- Création d'un centre de bien-être proposant des prestations performantes et novatrices,
- Ouverture d'un cabinet en libéral,
- Prestations à domicile,
- Intervention en institution, en association...,
- Prestations en salle de sport, hôtellerie, camping, yacht...