

	REPERTOIRE DES METIERS		COMMUNAUTE AGGLOMERATION FLERS AGGLO
	ESTHETICIENNE/ESTHETICIEN		
	DIRECTION ATTRACTIVITE DU TERRITOIRE		
AGENT	A RECRUTER		
IDENTIFICATION	FICHE DE POSTE		Octobre 2021
Direction/Service	Direction de la Communauté d'Agglomération – Direction Attractivité du Territoire, pôle communication, tourisme, évènementiel, équipements sportifs – Centre aquatique Capfl'O		
Cadre d'emplois	Ouvert aux contractuels faute de cadre d'emploi de fonctionnaires susceptible d'assurer les fonctions correspondantes		
Groupe fonction	C2-2 Agent d'exploitation		
Responsable	Responsable du spa		
Relations fonctionnelles	Le public : usagers, associations locales, touristes Echanges réguliers avec les acteurs externes : prestataires, partenaires institutionnels, medias... L'équipe et le Directeur du Centre aquatique Les services de l'organigramme de Flers Agglo		
Lieu de travail	Centre aquatique Capflo – Les Closets – 61100 FLERS		
Temps de travail Cycle de travail	Temps non complet - Poste à 75% Hebdomadaire du lundi au dimanche Base 36 heures. Amplitudes horaires variables. Bonifications pour travail de week-end et jours fériés		
Sujétions	Travail le week-end et en nocturne		
Conditions d'exercice	Activité à dimension humaine et relationnelle Respect des obligations de discrétion et de confidentialité Station debout prolongée		
Références Document Unique Evaluation Risques	Rattaché à la famille « agent balnéo »		
DEFINITION			
En qualité d'esthéticienne/esthéticien, elle/il assure le bon fonctionnement de l'espace spa. Elle/il réalise les soins conformément au protocole défini. Elle/il assure la promotion, le conseil et la vente des prestations et des produits pour développer la fréquentation et le chiffre d'affaires. Elle/il contribue de manière générale, à la promotion du spa et du centre aquatique. En qualité d'agent d'accueil, elle/il renseigne, oriente et conseille les visiteurs : accueil physique, téléphonique, gestion des demandes écrites et électroniques et gestion des bases de données.			

	MISSIONS	ACTIVITES
	OPERATIONNELLES	PRINCIPALES
1	Propose et réalise des soins esthétiques	• Prépare les cabines et tout l'espace d'accueil du spa avant les soins • Accueille le client, l'informe, lui explique le fonctionnement ou l'intérêt de la prestation • Réalise des soins du corps, du visage, du dos, des jambes, des pieds, des mains et des massages hydrojet • Nettoie et prépare les parties du corps concernées pour le soin (démaquillage, désinfection...) • Exécute la prestation demandée, en appliquant les protocoles établis par la direction • Respecte les horaires et la durée des soins • Veille au bien-être et au confort de la personne • S'informe sur les possibilités d'allergies ou de grossesse du client • Accompagne le client tout au long de l'activité et garantit sa sécurité • Rappelle, si besoin, les indications et les contre-indications • Applique les normes et règles d'hygiène en vigueur • Contribue à la maintenance des équipements professionnels • Est garant de la satisfaction du client et de la réussite de la prestation • Conseille le client sur les conditions optimales d'utilisation des produits et des soins • Est amené à suivre des formations sur les produits proposés aux clients, organisées par la marque • Fixe les rendez-vous et organise le planning de manière cohérente
2	Assure la vente des accès aux espaces aquatiques et balnéothérapie, des prestations, des soins et des produits et procède aux encaissements	Espace Accueil • Encaisse la somme due par les usagers et rend la monnaie • Assure la vente des entrées et des cartes d'abonnement à l'espace aquatique • Vends les produits de la boutique • Connait la politique tarifaire liée aux activités du centre • Modifie l'étiquetage lors des promotions • Maîtrise le logiciel de vente et applique les procédures d'encaissement • Réalise l'ouverture et la fermeture de caisse • Procède, quotidiennement, à la vérification du fonds de caisse • Maîtrise les manipulations de la caisse, évite les erreurs • Remet au client le reçu de son achat Espace spa • Assure la promotion des produits de gamme de soin • Suscite l'intérêt du client pour un ou plusieurs produits • Propose le produit adapté au besoin du client • Applique le plan marketing • Participe à l'élaboration de l'offre commerciale • Fidélise la clientèle en lui apportant un parcours d'excellence
3	Assure des missions de fonctionnement, d'hygiène et de sécurité au sein de l'espace spa	• Veille à l'application du règlement intérieur. • Assure la surveillance des usagers. • Contrôle la propreté de l'établissement. • Maintient le spa propre et rangé • Assure la maintenance du matériel (hammam, sauna, jacuzzi, hydrojet...) • Effectue les réglages des équipements en fonction des normes et des prestations • Veille à la bonne utilisation du matériel.

		• Manipule le matériel avec précaution • Participe aux interventions et aux arrêts techniques. • Connaît et applique les règles d'hygiène et de sécurité. • Suit les procédures et les plans de nettoyage • Informe le chef d'établissement des anomalies, incidents et dysfonctionnements. • Avertit rapidement la clientèle en cas de problèmes technique ou de logistique. • Participe aux exercices réguliers de sécurité.
4	Assure l'accueil général du centre aquatique, en rotation au sein de l'équipe spa	• Assure l'accueil physique et téléphonique des usagers dans le respect strict des protocoles d'accueil et de satisfaction des usagers (langage adapté, formule de politesse, remerciement de fin d'entretien, attitude souriante) • Assure l'accueil physique en utilisant les techniques et les procédures d'entretien des usagers • Recueille les demandes des usagers, analyse et oriente vers les personnes compétentes en mesure d'apporter les réponses • Oriente et conseille le client, adapte son discours en fonction des différents publics • Reçoit et transmet les messages • Classe les documents : bilans, plannings • Organise et suit le cahier de messages • Renseigne et met à jour les fichiers clients de toute nature (logiciel...) • Participe à la diffusion d'informations (affichage) à l'espace accueil • Connaît tous les points de fonctionnement du centre pour renseigner les clients • Accompagne les nouveaux clients, et présente le fonctionnement du centre en mobilisant les techniques d'accueil adaptées • Sait gérer un conflit, garde son calme et propose des alternatives • Rend compte des tâches au responsable afin de garantir la continuité du service • Rend compte au responsable de service des difficultés ou dysfonctionnements rencontrés au cours de l'exercice de ses missions • Assure la continuité du service public
5	Participe aux missions d'animation et de promotion du spa	• Prépare et organise les décorations, les manifestations, les animations, les événements • Accompagne et encadre la clientèle lors de manifestations, ou d'événements
6	Assure des missions de représentation	• Représente à la demande du directeur, le centre auprès des intervenants extérieurs (salons, prospections...) • Assure l'ensemble des tâches déléguées par la direction

COMPETENCES

1 SAVOIR	Etre titulaire d'un diplôme d'esthétique cosmétique Etre capable de comprendre et d'échanger en anglais dans le cadre de la proposition de service
---------------------	---

2 SAVOIR FAIRE	Maîtriser les protocoles de soins et les techniques manuelles drainantes, relaxantes, raffermissantes, stimulantes... Connaître les techniques et savoir-faire relatifs à l'eau et ses bienfaits Appliquer les techniques et procédures d'accueil, de vente de produits et services d'un centre aquatique Maîtriser l'utilisation du logiciel de vente et de la caisse. Etre attentif, notamment dans la manipulation des numéraires Savoir lire et respecter un planning Utiliser l'outil informatique et logiciels bureautiques Connaître la politique tarifaire, des produits et services du centre aquatique Savoir respecter les règles d'hygiène et de sécurité
3 SAVOIR ETRE	Avoir une présentation soignée Avoir le sens du service client Savoir instaurer une relation de confiance avec le client Montrer un intérêt pour les innovations en matière de techniques, de soins et de cosmétique Etre polyvalent Faire preuve de rigueur et d'organisation Etre garant de l'image du service public. Disposer d'une bonne condition physique Faire preuve de discrétion à l'égard du public. Disposer d'autonomie et de capacité à rendre compte. Se montrer disponible compte tenu des sujétions
EVOLUTION (le cas échéant)	
OBSERVATION	La présente fiche n'est qu'un cadre indicatif susceptible d'évolution en fonction des nécessités du service.