



THALATHERM

FORMATION & CONSEIL

une activité



CCI ALPES
DE-HAUTE-PROVENCE

Brochure entreprises

FORMATIONS PROFESSIONNELLES

➤ *Hydrothérapie*

➤ *Massages de bien-être*

➤ *Relation client - management*

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation
Actions permettant de valider les acquis de l'expérience

*Construisons ensemble
votre projet professionnel !*



Formation Conseil Thalatherm - Eco Campus Provence - 445 rue Gabriel Besson - 04220 Sainte-Tulle



04 92 77 66 36



infos@formation-thalatherm.com



www.formation-thalatherm.com

Thalatherm depuis sa création a construit un réseau d'entreprises, qui lui confient la qualification et la professionnalisation de leurs salariés, des managers et des comités de directions.



Formations en entreprise

Modules de 2 à 5 jours construits sur mesure

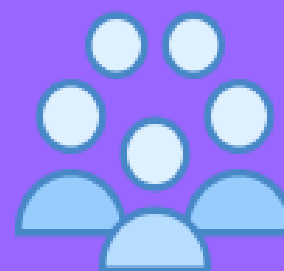
HYDROTHERAPIE

- ◆ Homogénéiser les pratiques professionnelles en hydrothérapie
- ◆ Anatomie palpatoire - Anatomie & pathologies
- ◆ Ergonomie, gestes et postures
- ◆ Hygiène & prévention des risques
- ◆ Massage sous affusion
- ◆ Gommage - Enveloppement
- ◆ Formation de formateur en techniques d'hydrothérapie



ACCUEIL - VENTE ET RELATION CLIENT - MANAGEMENT

- ◆ Les clés d'un accueil d'excellence
- ◆ Gestion des clients difficiles
- ◆ Gestion du stress
- ◆ Management de proximité
- ◆ Développement des compétences commerciales



FORMATION PREPARATION OPERATIONNELLE A L'EMPLOI

- ◆ Titre Agent Thermal
- ◆ Praticien en massages bien-être
- ◆ Titre Hydro Praticien



TECHNIQUES D'HYDROTHERAPIE

Ce module permet d'acquérir une homogénéité et une maîtrise des techniques d'hydrothérapie par l'ensemble du personnel.

Objectifs

- ◆ Améliorer les connaissances de base en anatomie/physiologie et en hydrothérapie, nécessaires à la bonne compréhension des indications et contre-indications des soins prodigués
- ◆ Acquérir une homogénéité des protocoles sur les postes d'hydrothérapie (douches – bains – boues – soins spécifiques) pour l'ensemble du personnel
- ◆ Etre capable de bien se positionner et maîtriser les bons gestes et postures aux postes de travail et lors de la manutention des personnes
- ◆ Développer ou renforcer la polyvalence des agents sur l'ensemble des postes

Contenu pédagogique

Le contenu de la formation sera entièrement adapté à la demande de la direction,

- ◆ **Renforcement des connaissances théoriques et professionnelles**
 - Les bases théoriques nécessaires à la compréhension des soins
 - Les différentes pathologies fréquemment traitées
 - Les indications et contre-indications
- ◆ **Mise en application pratique**
 - Simulation et mise en situation aux postes de soins
 - Correction d'éventuelles fautes de technique
 - Recherche d'amélioration pour l'efficacité – la fonctionnalité
 - Comment expliquer le soin au client

ERGONOMIE, GESTES ET POSTURES

Améliorer l'efficacité aux postes de travail et la prévention des risques d'accident

Objectifs

- ◆ Améliorer l'efficacité aux postes de travail et prévenir les risques d'accidents
- ◆ Acquérir et maîtriser les bons gestes et postures lors de la manutention des personnes
- ◆ Organiser son poste de travail de façon ergonomique

Contenu pédagogique

- ◆ **Rappel d'anatomie de l'appareil locomoteur**
 - Les squelettes osseux et musculaires - les articulations
- ◆ **Prévenir les mauvaises postures**
 - les accidents du travail et les maladies professionnelles
 - les principales lésions relatives au disque intervertébral, astreintes musculaires, tendineuses et ligamentaires
- ◆ **Mise en relation des différents mouvements et des possibilités anatomiques**
 - optimisation des gestes - ergonomie et aménagement du poste de travail
- ◆ **Les grands principes de la manutention**
 - la manutention des patients âgés et/ou douloureux- les manipulations pour les gestes d'hygiène et de soins

ANATOMIE - PATHOLOGIES

Ce module permet d'améliorer et/ou d'acquérir les connaissances de base en anatomie et physiologie nécessaires à une bonne compréhension

Objectifs

- ◆ Acquérir les connaissances de base en anatomie nécessaires à la bonne compréhension des soins prodigués
- ◆ Connaître et comprendre les pathologies traitées dans la structure
- ◆ Comprendre les indications et contre-indications

Contenu pédagogique

- ◆ Renforcement des connaissances théoriques et professionnelles
- ◆ Le fonctionnement global de l'être humain, interrelations des différents systèmes
- ◆ Rappel des bases d'anatomie de l'appareil locomoteur
 - Compréhension de mouvement par l'étude des os, articulations, muscles
- ◆ Le fonctionnement de l'appareil cardio-vasculaire
- ◆ Les principales pathologies
- ◆ Les indications et contre-indications liées aux pathologies traitées dans l'établissement

HYGIENE ET PREVENTION DES RISQUES

La qualité de la prise en charge des clients et la sécurité des soins requièrent une gestion rigoureuse des risques et une coordination des divers intervenants.

Objectifs

- ◆ Acquérir ou actualiser sa connaissance des normes d'hygiène en milieu humide
- ◆ Appliquer ces connaissances à la pratique professionnelle, dans le respect des consignes, pour prévenir le risque infectieux

Contenu pédagogique

- ◆ Présentation des objectifs de la formation
 - Echanges autour des expériences des participants et de leurs attentes*
- ◆ Rappel sur l'intérêt et la nécessité de prévention
- ◆ L'hygiène de l'eau et réglementation
- ◆ L'hygiène des locaux
- ◆ L'hygiène du client
- ◆ L'hygiène de personnel
- ◆ La particularité du risque nosocomial
- ◆ La mise en situation aux postes de soins et correction d'éventuelles erreurs techniques et/ou d'hygiène

FORMATION DOUCHE A JET

Formation en inter destinée aux entreprises pour la formation d' un salarié à la technique de douche à jet, à tout public issu des métiers du thermalisme, de la thalassothérapie, du spa souhaitant acquérir les techniques nécessaires à la pratique de la douche à jet

Objectifs

Améliorer les connaissances de base en anatomie/physiologie et en hydrothérapie, nécessaires à la bonne compréhension des indications et contre-indications pour un protocole de douche à jet

Maitriser un protocole général de douche à jet, trajet, gestuelle, zones préconisées et zones contre-indiquées

Etre capable de bien se positionner et maitriser les bons gestes et postures au poste de douche à jet

Contenu pédagogique

- Rappel des bases d'anatomie de l'appareil locomoteur
- Anatomie palpatoire et repères corporels
- Les manœuvres générales du protocole de douche à jet - les indications et contre-indications
- Mise en application pratique sur le poste de douche à jet
- Ergonomie et hygiène au poste de travail
- Correction d'éventuelles fautes de technique

Dates : Les 03 et 04 mars 2025

Lieu : Eco campus - 04220 Ste Tulle

Tarif : 495 € par personne

Formation assurée à partir de 2 personnes

FORMATION MASSAGE SOUS AFFUSION

Formation en inter destinée aux entreprises pour la formation d' un salarié sur le protocole de massage sous affusion, à tout public issu des métiers du thermalisme, de la thalassothérapie, du spa souhaitant acquérir les techniques nécessaires à la pratique du massage sous affusion

Objectifs

Acquérir et maitriser les techniques de massage sous affusion pour *la face postérieure*

Maitriser les bons gestes et postures au poste de massage sous affusion

Programme

- Indications et contre-indications au massage sous affusion
- Repères anatomiques de la face postérieure (jambes -dos)
- Apprentissage des techniques utilisées : effleurages - pressions glissées et lissages
- Apprentissage des manœuvres et déroulement du protocole à sec
- Mise en situation pratique au poste de massage sous affusion
- Entraînement et correction des pratiques et de l'ergonomie au poste

Dates : Les 05 et 06 mars 2025

Lieu : Eco campus - 04220 Ste Tulle

Tarif : 495 € par personne

Formation assurée à partir de 2 personnes

FORMATION GOMMAGE

Formation en inter destinée aux entreprises pour le développement des compétences d' un salarié sur le poste des gommages, ou pour un praticien souhaitant développer un complément d'activités aux massages bien-être, à l'esthétique

Les gommages et les enveloppements font partie intégrante des soins SPA.

Le gommage a pour but d'éliminer les cellules mortes qui recouvrent l'épiderme, il affine le grain de peau, stimule le renouvellement cellulaire. Son effet est instantané, la peau est plus douce et plus lisse, son élasticité est améliorée.

Objectifs

Réaliser un protocole de gommage corporel en respectant les bons gestes et postures au poste de travail

Programme

- Rappel structure et fonction épiderme
- Les différents produits de gommage
- Installation du poste de travail
- Installation du client, ergonomie, hygiène et sécurité au poste
- Les manœuvres générales du protocole
- Mise en application du protocole, correction d'éventuelles fautes techniques

Dates : Le 07 mars 2025

Lieu : Eco campus - 04220 Ste Tulle

Tarif : 290 € par personne

FORMATION ENVELOPPEMENT

Formation en inter destinée aux entreprises pour la formation d' un salarié sur le poste des enveloppements, ou pour un praticien souhaitant développer un complément d'activités aux massages bien-être, à l'esthétique

Les gommages et les enveloppements font partie intégrante des soins SPA.

L'enveloppement corporel est un soin qui consiste à enduire le corps de mélange à base d'algue, de boue ou différents produits. C'est une pause bien-être et beauté qui permet d'éliminer les toxines et libérer les tensions. Ce soin stimule également le développement cellulaire, hydrate la peau, améliore la circulation sanguine et favorise la relaxation.

Objectifs

Réaliser un enveloppement aux algues avec rinçage en respectant les bons gestes et postures au poste de travail

Programme

- Indications et contre-indications des enveloppements
- Propriétés, composition, principaux constituants et diverses utilisations
- Rappels des repères anatomiques
- Préparation de la boue d'algues et installation du poste de travail
- Les manœuvres générales du protocole
- Mise en application du protocole, correction d'éventuelles fautes techniques

Dates : Le 10mars 2025

Lieu : Eco campus - 04220 Ste Tulle

Tarif : 290 € par personne

Formation assurée à partir de 2 personnes

EXERCER LA MISSION DE FORMATEUR EN TECHNIQUES D'HYDROTHERAPIE DANS UN CENTRE DE THERMALISME, THALASSOTHÉRAPIE ET/OU BALNEOTHERAPIE

Formation certifiante CCE (Certificat de Compétences en Entreprise) - code RS 5365

Objectifs de la formation

Ce module à destination des collaborateurs en service d'hydrothérapie amenés à former en interne, permettra de compléter leur expertise technique par l'acquisition d'une expertise pédagogique.

Objectifs pédagogiques

- S'approprier les fondamentaux de l'ingénierie de formation
- Créer ou s'approprier des outils pédagogiques efficaces
- Créer un module de formation en lien avec l'apprentissage d'un protocole d'hydrothérapie
- Animer une séquence de formation en poste de soin d'hydrothérapie
- Communiquer efficacement afin d'optimiser l'apprentissage collectif ou individuel
- Evaluer et mesurer les résultats

Programme

Définir les activités du formateur

L'analyse et le recensement des besoins en formation
L'ingénierie de formation
L'animation de séquence
L'évaluation et l'accompagnement

Concevoir une action de formation

Les objectifs de formation
Les objectifs pédagogiques et les principes de base de la pédagogie des adultes
La construction du parcours de formation
Les méthodes pédagogiques et les supports d'animation

Animer des séquences de formation

- *Supervision de sa pratique professionnelle en hydrothérapie :*
Rappels, vérification et correction sur les fondamentaux en service d'hydrothérapie :
 - les indications et contre-indications générales en hydrothérapie
 - l'importance de l'homogénéité des techniques pour les soins, vérification des pratiques
 - le respect des protocoles, des règles d'hygiène, la maîtrise des bons gestes et postures
- aux postes de travail et lors de la manutention des personnes
- *les différentes phases de l'apprentissage, les méthodes d'animation,*
- *Mises en situation professionnelle*

Communiquer efficacement

L'écoute active, la personnalisation du message,
La reformulation et demande de clarification

Evaluation et suivi des apprentissages

Les outils et modes d'évaluation
Le suivi post formation

Modalités d'évaluation

Evaluation systématique des éléments acquis en cours de formation sous la forme de cas pratiques, quizz, travaux en sous groupes ou individuels -

Modalités pédagogiques

Approche théorique et pédagogie participative - cas concrets d'application apportés par les participants- Mises en situation professionnelles reconstituées

INFOS PRATIQUES

TYPE DE FORMATION

Formation continue

PRÉREQUIS

Pour la formation : Avoir une expérience en hydrothérapie

Si vous souhaitez passer la certification : le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné

DURÉE ET CALENDRIER EN INTER

5 journées dont 35 h en centre

Sessions :

06/01/2025 au 10/01/2025

03/03/2025 au 07/03/2025

Formation possible en intra :
nous consulter

TARIF

1 575 € par stagiaire

325 € en supplément si option validation CCE

LIEU :

Eco-Campus Provence Formation
445 rue Gabriel Besson
04220 Sainte Tulle
infos@formation-thalatherm.com

LE PLUS DE LA FORMATION

Formation pouvant être éligible au CPF via le Certificat de Compétences en Entreprise « Exercer la mission de formateur en entreprise » RS 5365



METTRE EN ŒUVRE UN ACCUEIL DE QUALITE

Garantir un accueil et une prise en charge personnalisée du client (soins & administratif)

Programme - 2 Jours

Objectifs

- ◆ Les fondamentaux de l'accueil et de la relation client: savoir être et savoir-faire pour être porteur de l'image de l'entreprise, de ses valeurs et garantir un service d'excellence.
- ◆ Accueillir avec respect et s'ouvrir à la diversité sociale et culturelle
- ◆ Gérer les clients difficiles, faire face aux situations critiques, gérer les tensions
- ◆ Personnaliser la relation en comprenant les styles de personnalités
- ◆ Apprendre à dire « non » à la demande et « oui » à la personne
- ◆ Gérer la pression pour rester professionnel en toutes circonstances
- ◆ Créer une dynamique positive, développer la cohésion de l'équipe, fluidifier les relations, gérer les tensions. Trouver des solutions afin de mieux fonctionner ensemble.

Contenu pédagogique

- ◆ **Fondamentaux de l'accueil et de la relation client**
 - Identifier les attentes de mes clients « Je me mets dans la peau de mon client »
 - Savoir être et savoir-faire – SBAM +
 - Les étapes de la relation client
 - Attitudes clés dans mon métier, posture relationnelle, à faire, à éviter
 - Anticiper les réclamations et objections
- ◆ **La communication relationnelle avec Arc En Ciel - RH**
 - Personnaliser la relation avec mon client
 - Découvrir les besoins relationnels de chaque client avec Arc-en-Ciel DISC
 - Boîte à outils pour mieux communiquer ensemble et avec le client
 - Gérer les clients difficiles, faire face à l'agressivité et savoir prendre du recul
 - Travail de cohésion pour les équipes naturelles
- ◆ **S'entraîner avec des mises en situation**
 - Trouver ma « bonne attitude » et identifier les mots justes dans mon métier
 - Jeux de rôle à partir du vécu des participants : accueil / client / observateur
 - Possibilités simulations filmées

GERER LES CLIENTS DIFFICILES

Trouver les mots justes et la bonne attitude pour désamorcer les conflits

Objectifs

Programme - 2 Jours

- ◆ Anticiper et éviter les réclamations
- ◆ Savoir faire face à un client agressif
- ◆ Les attitudes clés dans mon métier pour faire face aux situations critiques
- ◆ Apprendre à dire « non » à la demande et « oui » à la personne
- ◆ Offrir un accueil professionnel en toutes circonstances

- ◆ **Attitudes clés dans mon métier**
 - Trouver les mots justes liés à mon métier
 - La bonne attitude et l'effet miroir
 - Garder une posture professionnelle en toutes circonstances - ancrage PNL
 - Anticiper et gérer les objections
 - Jeux de rôles pour s'entraîner

- ◆ **Mécanique des conflits**
 - Les 3 étapes d'un conflit
 - Le triangle dramatique : persécuteur, sauveur, victime
 - Apprendre à dire « non » à la demande et « oui » à la personne

- ◆ **Gestion de l'agressivité**
 - La perception « La carte n'est pas le territoire »
 - Savoir prendre du recul
 - Adopter la bonne attitude
 - Outils relationnels : les timbres, le sas de décompression, l'OSBD (la communication non violente)...

- ◆ **Jeux de rôles pour s'entraîner**

Thèmes abordés très simplement, sous forme de « clés » directement opérationnelles.

La journée s'articule entre échanges, mises en situation et apports d'outils adaptés.

FONCTIONNER EN EQUIPE PERFORMANTE

Construire une équipe solidaire et motivée au service du client.

Objectifs

Programme - 2 Jours

Formation destinée à tout les membres d'une même équipe.

Equipe d'accueil, spa, soins, comité de direction....

- ◆ Prendre du recul pour agir sur les processus internes et le fonctionnement du groupe
- ◆ Mieux communiquer, gérer les tensions pour fluidifier les relations
- ◆ Améliorer l'organisation et les méthodes de travail, réinventer les réunions
- ◆ Mettre en place un langage commun et une vision partagée
- ◆ Intégrer les nouveaux membres, créer une dynamique positive
- ◆ Identifier des solutions opérationnelles



Contenu pédagogique

- ◆ **Mieux fonctionner ensemble avec le Modèle Arc En Ciel DISC ©**
 - Mieux se connaître, faire le point sur son mode de communication et gagner en flexibilité relationnelle.
 - Comprendre les univers et besoins relationnels de ses interlocuteurs et s'y adapter.
- ◆ **Boîte à outils avec des clés pour mieux communiquer et créer de la confiance**
 - Prendre du recul et fonctionner en mode collaboratif.
 - Signes de reconnaissances, positions de vie, mécanique des conflits, métacommunication.
- ◆ **Développer l'intelligence collective**
 - Positionnement sur la roue de l'équipe des styles de personnalité de chacun pour s'enrichir des différences, identifier les forces et les axes de progrès.
 - Les 3 stades de développement de l'équipe, pour que chacun soit porteur du projet commun.
 - Atelier de « de quoi avons-nous besoin pour mieux fonctionner ensemble » et offrir un meilleur service.
 - Mise à plat des « non-dits », régulation si l'équipe en a besoin.
 - Construction de la boussole de l'équipe : valeurs fortes sur lesquelles aligner nos actes
 - Plan d'action et objectifs opérationnels.
- ◆ **Action de progrès & engagements individuels**
 - Plan d'action collectif et engagements individuels pour des changements concrets dans l'organisation et le fonctionnement quotidien d l'équipe.

**L'équipe est soudée, les tensions sont apaisées
et le collectif fonctionne en équipe.**

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES COMMERCIALES

Former les hôtesses d'accueil et de facturation à la relation curiste et à la conduite d'un entretien commercial avec le double objectif de développer les ventes, et de donner une image «positive» de l'établissement.

Objectifs

Programme - 2 Jours

- ◆ Acquérir des techniques pour développer la vente & vente-conseil
- ◆ Mieux se connaître pour adapter son style relationnel à celui de son client
- ◆ Repérer instinctivement le style de son client et adapter sa stratégie
- ◆ Développer sa flexibilité relationnelle dans les différentes phases de la vente, gérer les tensions.
- ◆ **Maîtriser les étapes d'un entretien de vente conseil**
- ◆ Motiver et créer une dynamique positive au sein de l'équipe réception
- ◆ Possibilité hôtesses accueil téléphonique

Contenu pédagogique



- ◆ **Les fondamentaux de la vente de prestations haut de gamme**
 - Posture & attitude
 - Bases de la communication relationnelle
- ◆ **S'adapter au besoins relationnels de son client**
 - Développer sa flexibilité pour s'adapter à ses clients et personnaliser la relation
 - Utiliser son profil Arc-en-Ciel pour développer une stratégie de développement professionnel et personnel
- ◆ **Acquérir les phases de l'entretien de vente**
 - Approfondir les étapes d'une vente réussie.
 - Modèle MASTER : Maîtriser, Accueillir, Auditer, Séduire, Traiter, Engager, Réussir le suivi
 - Gérer les objections
 - Boîte à outils pour optimiser sa communication et l'efficacité dans son métier
- ◆ **S'entraîner à la conduite d'entretien et la prise en charge de clients**
 - Jeux de rôle : mise en situation, agent / client / observateur
 - Possibilités simulations filmées, Identifier ses forces et ses axes de progrès.

Pédagogie interactive : jeux de rôles, boîtes à outils

Formation ludique et adapté selon les secteurs d'activités.

Au cœur de la Provence, un environnement calme, verdoyant, propice à l'enseignement dans les formations du Bien-Être



Nous joindre :

Par téléphone : 04.92.77.66.36

Par Mail : infos@formation-thalatherm.com

Par courrier :

THALATHERM
Eco Campus Provence Formation
445 rue Gabriel Besson
04220 STE TULLE

Sylvie JAMBU
Responsable de Formation
Chargée développement

Christelle DURAND
Responsable administrative

Nos références Qualité :

- ◆ Organisme de formation certifié "Référentiel National Qualité" : QUALIOPi
- ◆ Partenaire de la Région PACA dans le cadre du Programme Régional de Formations pour la Certification Nationale Professionnelle « **HYDRO PRATICIEN** »
- ◆ Adhérent à la Fédération Française des Massages de Bien être (FFMBE).
- ◆ Labellisé par le CNETH (Conseil National des Etablissements Thermaux) pour la mise en œuvre de la Certification Professionnelle Agent thermal



REPUBLICQUE FRANÇAISE

Certification Qualité délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : Actions de formation

