

## ANNEXE 1 : PROGRAMME DE LA FORMATION IDEOSENS

### Administrer et utiliser le logiciel ERP & CRM intégré : IDEOSENS

(agenda, caisse, site internet, gestion du personnel, statistiques)

Durée : 9 heures - Divisé en 3 sessions :  
Administration/Gestion/Caisse & Agenda

Public : le gérant de l'entreprise,  
les managers, les employés, réceptionnistes.

#### Objectifs :

- Administrer et animer le site internet, créer des prestations simples et des packs. Créer des familles de prestations et produits.
- Utiliser les outils qui permettent : la gestion financière de l'établissement. Gérer les équipes : planning, CA. Gérer les stocks
- Savoir utiliser la caisse et l'agenda afin de réaliser des encaissements, créer des prépaiements, gérer la prise de rendez-vous.

Prérequis : Avoir au minimum un CAP esthétique ou une formation de secrétariat spécifique à la prise de rdv ou formation managériale. Expérience management de l'établissement.

#### Méthode :

- Présentation de l'outil (site web et back office)
- Utilisation de l'outil sur un environnement dédié à la formation : alternance de théorie et mise en pratique d'exercice sur le logiciel

Évaluation : L'évaluation se fait tout au long de la session au travers de multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Un quiz de fin de formation est envoyé et les réponses sont corrigées, la correction est envoyée au stagiaire avec les réponses exactes attendues.

Modalités : Validation avec le candidat qu'il possède les compétences et prérequis nécessaires.

Délais d'accès : Nous contacter

Accessibilité aux personnes handicapées : Nous contacter

## I. Les compétences visées

Les bénéficiaires de la formation seront en mesure de :

Gérer en toute autonomie l'aspect RH, financier, logistique. Modifier leur site internet, proposer des nouvelles prestations à la réservation, créer de nouvelles prestations ajouter des photos etc...

Les équipes pourront réaliser des ventes et prendre des rendez-vous.

## II. Les moyens pédagogiques techniques

### ❖ FORMATION EN DISTANCIEL :

Le bénéficiaire doit se munir d'un ordinateur connecté à internet avec l'application TEAMS téléchargée.

Le formateur envoie au préalable un mail au stagiaire afin qu'il se connecte à l'application TEAMS. Une fois connecté, le ou les stagiaires patiente(nt) dans une salle d'attente virtuelle le temps que le formateur rejoigne le groupe.

Une fois que tout le monde est connecté à l'application, la formation peut commencer. Avant de commencer sur le logiciel, la formation débute par une présentation des participants : poste, fonction et attentes. Puis le formateur énonce l'ensemble des points abordés durant la formation.

Ensuite le formateur va faire des démonstrations et explications du back office.

Une fois ces notions acquises et comprises, (le formateur fait reformuler les participants afin de contrôler leur compréhension.) Le stagiaire prend la main sur l'écran de présentation et va suivre les indications du formateur afin de commencer à pratiquer.

#### ❖ FORMATION EN PRÉSENTIEL :

La formation peut être réalisée en présentiel sur demande. Des frais de déplacement sont à prévoir. Le prescripteur est tenu de mettre à disposition un lieu d'accueil pour l'ensemble des stagiaires ainsi que le matériel nécessaire au bon déroulement de la formation. A savoir à minima 1 ordinateur pour deux stagiaires, une bonne connexion internet.

### **III. Suivi et résultat**

Lors de la mise en œuvre des techniques par les bénéficiaires, le formateur s'assurera de la bonne compréhension et la bonne exécution des consignes en faisant reformuler les stagiaires.

### **IV. Modalités d'évaluation**

Les bénéficiaires doivent reformuler les différentes consignes. Un quizz d'évaluation ne donnant lieu à aucune notation sera envoyé afin de confirmer les compétences acquises. Une mise à niveau sera faite avec l'envoi des résultats corrigés.

### **V. Durée et déroulé de la formation**

La durée est adaptée en fonction du nombre de participant permettant d'évaluer chacun des stagiaires

La durée totale de la formation peut varier en fonction du nombre de stagiaires.

La formation initiale est d'une durée minimale de 8h.

Effectif de formation en présentiel : de 1 à 8 personnes (en binôme).

Effectif de formation en distanciel : de 1 à 4 personnes

# PROGRAMME

## ADMINISTRATION BACK OFFICE & FRONT : 2h

### DECOUVERTE DE L'ENVIRONNEMENT FRONT

#### PRÉSENTATION DU SITE WEB

La HOME PAGE

Le menu

Les rubriques du site

Présentation en mode détail

Présentation en mode liste

Le menu footer

#### PAGE PRÉSENTATION SPA

Plan d'accès / Horaires

Qui sommes-nous ?

Nous contacter : formulaire de contact

#### COMPTE CLIENT

Déjà client ?

Êtes-vous nouveau client

Première connexion

L'espace client

### MISE EN PRATIQUE FRONT

#### FORMATION

Tutoriel disponible dans le back office

"REVOIR VOCABULAIRE : Pré-paiement :

Bon cadeau / Chèque cadeau / Forfait / Arrhes"

#### BACK / FRONT OFFICE

PRÉSENTER LES INTERRACTIONS ENTRE BACK OFFICE ET FRONT

---- Les rubriques du site

> Rubrique du site (mode détail / mode liste) ne pas changer la couleur

---- Présentation et administration du menu

---- Les familles (obligatoire pour compétences)

> Les familles les couleurs, KPIs, tjrs rattacher une prestation à une famille

> Les sous familles (solo/duo & catégorie de produits)

---- Les sliders

> Slider home head : photos immersives du spa

> Slider home univers : présentation marque, autre établissement, catégorie spécifique de prestation...

---- Évènements

## ----Actualités

- > Possibilité de copier une actu dans facebook

## ----Avis

## ----Bribes de texte

- > Texte présentation accueil
- > Bloc contenu Panier
- > Texte bon cadeau Homepage

## ----Page CMS

- > création d'une nouvelle page builder ou CMS
- > Intégration des CGV du spa

## ----Mon spa

- > Modification des horaires à l'année
- > Changement des phrases : nos univers / nos best Sellers

## ----Validation du choix d'expédition des ventes en ligne

- > Mode de livraison des Bons cadeaux
- > Mode de livraison des Produits

## ----Parcours client

- > Présentation de l'espace client
- > Parcours client quand réservation ou achat
- > Validation du pourcentage arrhes versés quand réservation

**MISE EN PRATIQUE BACK OFFICE****PRÉSENTATION DES AUTRES FONCTIONS DE L'ADMINISTRATEUR**

## ----Le tableau de bord avec les chiffres

- > Les accès de connexion et changement du mot de passe

## ----Validation des marques

## ----Validation des salles

- > Les salles (immobilisation/zone de stockage etc...)

"> Les entrepôts : magasins pour produit vente, réserve pour autres produits"

**LES ÉQUIPES**

## ----Validation des équipes

Les équipes : création d'un contrat / actif / couleur et code court

**RÉDACTIONNEL**

## ----Mails transactionnels

- > Copie des mails transactionnel

## ----Sms Transactionnels

**CRÉATIONS DES PRESTATIONS**

## ----Prestation simple

- > Gestion du tarif en cas de vente de FF en ligne
- > Attribut
- > Liaison

- Pack
- Cours
- Abonnement
- Mise en place du multi tarif
- Mise en place des horaires libres ou départ heure fixe
- Mise en place des limites prestation quotidienne

**GESTION FINANCIÈRE & STATISTIQUES : 2h****FAMILIARISATION AVEC LE VOCABULAIRE**

## VOCABULAIRE WEB

Front / Back Office

Header, événement, achat bons cadeaux, actualités, avis, footer

SOFT = Logiciel

## VOCABULAIRE SPÉCIFIQUE SOFT

Prestation / Pack / Forfait

Pré-paiement : PP

## DECOUVERTE DE L'ENVIRONNEMENT FRONT

## PRÉSENTATION RAPIDE DU SITE WEB

La HOME PAGE

Nous contacter : formulaire de contact

## COMPTE CLIENT

**MISE EN PRATIQUE GESTION**

## GESTION DU PERSONNEL

---- Planning du personnel

&gt; Semaine Type

&gt; Recopier semaine

&gt; Validation semaine

&gt; Type de journée (accueil / Disponible / Non travaillé / Congés etc...)

&gt; Modification des pauses dans agenda : incidence sur le calcul heure

&gt; Synthèse des heures : heures en + ou heures en - (delta)

&gt; Synthèse salarié : reprise des différents types de journée sur une période

&gt; Taux occupation Salariés : calcul selon heure prestation / disponible /

indisponibilités / type journée

---- Les chiffres du personnel

&gt; Synthèse du CA par spa prat : voir le CA généré pour tous les type de vente : prestation, vente produits, vente bon cadeau etc...

&gt; Possibilité de réaffecter une vente si erreur lors de l'encaissement

---- Autre

&gt; Les logs : permettent de savoir qui encaisse, qui prend les rdv etc...

## GESTION DES STOCKS

---- Produits VENTE

&gt; Unité de stockage : PIECE

&gt; Expédition possible du produit

&gt; Disponibilité en web

&gt; Utilisation du lecteur de code barre

---- Produits CABINE

&gt; Mouvements de stocks pour sortir un produit cabine

&gt; Unité de stockage : PIECE, GRAMME, LITRE

---- Produits CONSOMMABLE et AUTRE

- > Possibilité de déstocker automatiquement lors de la facturation d'une prestation

- > Entrepôt réserve
- Réception de commande /!\ entrepôts et date & heure
  - > Mise à jour des prix
  - > Application d'un tarif promotionnel lors de la commande
- Inventaire /!\ entrepôts et date & heure
  - On inscrit les quantités qu'on a en stock
- État des stocks : pour bilan et commande
  - > Export excel et tri

### GESTION DE LA STRUCTURE

#### PÉRIODES D'ACTIVITÉ

- Période d'ouverture et de fermeture
  - > Ouverture exceptionnelle : se base sur les horaires des salariés
  - > Fermeture exceptionnelle : jour férié ou fermeture estivale par ex
- Gestion des clients
  - > Gestion des mails client (contact)
  - > Gestion des doublons
  - > Possibilité de créer des groupes clients
  - > Code promo
  - > Mise à jour du statut lors de l'envoi d'une commande par expédition ou click'n'collect

### GESTION DES AVOIRS

- Annulation de commande
  - > Erreur saisie
  - > Remboursement
  - > Avoir partiel
  - > Retour / échange produit
  - > Invalider un PP

## MISE EN PRATIQUE FINANCIÈRE

### GESTION FINANCIÈRE ET STATISTIQUE DE LA STRUCTURE

- Les pré-paiements
  - > Voir les PP vendus et le canal de vente
- Le réalisé : Chiffre d'affaires
  - > Avoir une représentation chiffrée de toutes les prestations réalisées (statistique > Chiffre d'affaires > Filtre sur la période)
    - > Permet de voir où en est le chiffre par rapport aux objectifs
    - > Représentation des performances en graph par famille
    - > Possibilité d'avoir un comparatif N-1
- Export marketing : source : agenda des rdv passés et à venir
- Ventes par famille : tableau qui permet de voir les performances par marque
- Prestations réalisées : permet de quantifier les chaque presta réalisée sur une période. Prend en considération les presta dans les packs

### GESTION FINANCIÈRE ET COMPTABLE DE LA STRUCTURE

- Export comptable des PP

- Export comptable des PP périmés
  - Clôture des PP périmés : > administration > sélectionner les PP à clôturer
  - Bordereau de remise de chèques
- EXPORTS POUR LE COMPTABLE
- Exports Mensuels
    - > Ticket Z : Magasin > Z de caisse > sélectionner période : xx/xxxx > Canal de vente : "tous" > filtrer avec ces critères > export PDF détaillé ou export PDF en fonction de la saisie comptable
    - > Journal de caisse : sélectionner période : xx/xxxx > export Excel
  - Exports Annuel
    - > Export Comptable des PP
    - > Export des PP périmés
- GESTION DE LA CAISSE
- Gestion des espèces
    - > Ouverture de la caisse
    - > Dépôt dans la caisse ou dépense caisse
    - > Dépôt au coffre
    - > Versement des espèces en banque
    - > Fermeture de la caisse



## **GESTION CAISSE & AGENDA : 5h**

FAMILIARISATION AVEC LE VOCABULAIRE

VOCABULAIREWEB

Front / Back Office

Header, événement, achat bons cadeaux, actualités, avis, footer

SOFT = Logiciel

VOCABULAIRE SPÉCIFIQUE SOFT

Prestation / Pack / Forfait

Pré-paiement : PP

DECOUVERTE DE L'ENVIRONNEMENT FRONT

PRÉSENTATION RAPIDE DU SITE WEB

Les équipes doivent aller surfer sur le site internet du spa

ESPACE CLIENT

> Comment y accéder depuis le Back Office

> Prendre rdv avec son BC ou son FF

> Mode d'emploi

MISE EN PRATIQUE DU POS (Logiciel de point de vente)

LA PREMIÈRE CHOSE À FAIRE LORSQUE L'ON SE CONNECTE /\

Ouverture de deux onglets : le Back Office et La Caisse

LA CAISSE

---- Ouverture de la caisse

> Vérification du fond de caisse théorique

---- La vie de la caisse

> Faire un dépôt d'espèce dans la caisse

> Faire un retrait dans la caisse (ex : achat timbres)

"> Faire un dépôt en banque

ATTENTION : le dépôt en banque vide le coffre"

---- Fermeture de la caisse

> Vérification des encaissements (télécollecte CB, chèques, etc...)

> Fermer la caisse

"> Compter espèces > mettre au coffre les billets > confirmer fermeture

/\ ATTENTION : Si fermeture de la caisse avec une erreur espèce on ne peut plus corriger. "

ÉCRAN DE CAISSE

---- Rappel des différents types de pré-paiement

"> Le bon cadeau : BC : paiement en avance d'une prestation ou pack

ID du PP : MB-BC-XX-000-000-000"

"> Le bon cadeau groupé : BC : paiement en avance de plusieurs prestations

ID du PP : MB-BC-XX-000-000-000

/\ ATTENTION : sélectionner dans l'ordre de la réalisation des soins"

"> Le chèque cadeau : CKDO : paiement en avance d'un montant libre (valeur)

pour la consommation d'une prestation ou d'un produit

ID du PP : MB-CKDO-XX-000-000-000"

"> Les arrhes : paiement d'une partie ou de la totalité d'une prestation lors d'une réservation : 30% - 50% - 100% - ou montant libre

Si paiement partiel, affecter le pourcentage sur chaque ligne de prestation

ID du PP : MB-AR-XX-000-000-000"

"> Le forfait : FF : paiement en avance de X fois la même prestation

ID du PP : MB-FF-XX-000-000-000"

"> L'abonnement : ABO : paiement en avance d'une ou plusieurs prestations réalisées avec une récurrence (2 fois par mois par exemple)

ID du PP : MB-BC-ABO-000-000"

---- La Caisse

> Différenciation entre la zone pour créer un PP et la zone pour encaisser

---- Créer des PP et cliquer sur l'ID pour imprimer

> Création d'un bon cadeau

> Création d'un chèque cadeau

> Création d'un forfait

> Création d'un bon cadeau groupé

> Création d'une fiche client / recherche client en base de données

> Création d'arrhes (lié à la prise de rdv)

> Créer un abonnement

> Modification d'un tarif ou remise (attention on ne peut pas faire une remise globale du panier)

> Offrir une prestation

> Utiliser plusieurs modes de paiement

> Paiement en plusieurs fois (chèque ou prélèvement sepa)

> Rendu monnaie pour les espèces

> Affecter une vente à une prat.

> Utilisation du lecteur code barre pour produit (le sélectif est déjà dans la barre bleue de la caisse. Biper le produit directement)

> Imprimer un ticket de caisse ou envoyer par mail (si e-mail renseigné)

> Lorsque l'on crée un bénéficiaire, cela crée une fiche client

automatiquement

MISE EN PRATIQUE DANS L'AGENDA

AGENDA

---- Affichages

> Pavé de réservation

> Afficher / masquer les cabines, les prat.

> Taux d'occupation des équipements

> picto de différentes couleurs selon état du rdv

---- Prise de rdv

> Prendre rdv avec un PP (rechercher par nom ou par numéro)

>> bc bloqué

> Prendre rdv en duo (les couleurs des prat. pour le choix du duo)

> Regrouper un rdv et passer le rdv groupé en caisse

> modifier horaire rdv

- > Modifier heure, cabine ou prat. : drag'n drop ou pavé de réservation : positionner la souris sur la croix
- > Dupliquer un rdv
- Les notifications
  - > Le mail est envoyé lorsqu'on valide le rdv dans pavé de réservation
  - > Si duo choisir le bénéficiaire qui reçoit la notification
  - > Si on modifie la fiche client REVALIDER le pavé de réservation
  - > Si on prend rdv pour un pack et que l'on modifie l'ordre des prestations, la notification se base sur la première prestation du pack /\
- Bloquer une prat.
  - > Mettre une indisponibilité pour passer un message ou bloquer une prat.

Pour une tâche précise : rdv extérieur, ménage etc...

- Bloquer des créneaux de cours
  - > Prise de rdv cours
- Supprimer un rdv
  - > En cas d'erreur : ce n'est pas un no show
  - > En cas d'annulation : voir les 2 choix : no show

NAVIGATION DANS LE LOGICIEL

RETOUR DANS L'ÉCRAN DE CAISSE

- Encaisser une prestation rattachée à un PP (dans l'agenda)
  - > Si import des PP d'un logiciel précédent : ATTENTION au tarif /\
  - > réimprimer un ticket de caisse
- /\ ATTENTION : une fois que le rdv est encaissé, on ne peut plus modifier le rdv dans l'agenda. Si on annule une commande, le rdv restera dans l'agenda
- /\ ATTENTION : ne pas supprimer une prestation qui descend de l'agenda dans la caisse : passer par agenda

RETOUR DANS LE BACK OFFICE

- Les PP dans le Back Office
  - > Navigation pour retrouver les PP
  - > ID MASTER pour les Forfaits
  - > Impression du format A4 depuis le Back Office (pour tous les PP)
  - > Réaffecter un BC
  - > Modification de la date de validité
  - > Transformer un BC en valeur
  - > ATTENTION : un Forfait ne peut pas être modifié ou transformé en valeur"
  - > Imprimer une facture, mettre le nom de la société, imprimer une facture

sans détail

POUR LES ASSISTANT(E)S SPA MANAGER

- Modification d'un mode de paiement
  - > Consulter vente > commande > modifier le mode de paiement
- Annulation d'une commande
  - > En cas d'erreur
  - > En cas de remboursement