



OFFRE DE POSTE :

Responsable des soins et bien être H/F

émetteur :	Bruno TOLA, Directeur Général Délégué	
destinataire(s) :	Banques d'emploi	
niveau de diffusion :	Interne/Externe	23 novembre 2022
copie :	Johan PAGLIAROLI, RRH Groupe France Thermes	

Madame, Monsieur

Le resort thermal de Normandie b'o resort recrute un responsable des soins et bien être H/F, en contrat à durée indéterminée.

B'o resort (<https://bo-resort.com/fr/>) appartenant au Groupe France Thermes, comprend :

- Un établissement thermal conventionné
- Un spa thermal Premium
- Un spa bien-être
- Un restaurant
- 2 résidences de tourisme 3* et 4 *

Unique station thermale du Grand Ouest et fort de son passé historique, B'o resort offre une large gamme de séjours et de cures thermales à destination de patients, de clients et de touristes. Notre objectif est de réinventer l'expérience thermale et touristique en proposant à nos clients un lieu tout-en-un reposant sur trois axes majeurs :

- la qualité de l'accueil et de la prise en charge de chaque client,
- une offre diversifiée répondant à tous les besoins possibles d'un client ou d'un curiste,
- la mise en avant et la capitalisation sur les propriétés thérapeutiques exceptionnelles de l'eau thermale minérale de Bagnoles de l'Orne.

1 Descriptif de poste et principales missions

En tant que responsable des soins et bien être, pour l'offre de service de soins thermaux et/ou à visée thérapeutique dominante, conventionnés ou non consistant éventuellement en des prestations optionnelles, vous serez notamment en charge de :

- Garantir l'offre de service de soins thermaux et de soins Bien-être.
- Garantir le fonctionnement quotidien optimal des soins thermaux et/ou à visée thérapeutique dominante, conventionnés ou non, consistant en éventuellement des prestations optionnelles. Le tout dans le respect des normes applicables et notamment la nomenclature générale des actes professionnels, le guide des bonnes pratiques thermales, la convention nationale thermale.
- Garantir le fonctionnement quotidien optimal du Spa/bien être

- Proposer et mettre en œuvre l'offre de produits et de services du Spa/bien être de B'O Resort, en application de la stratégie de la société et dans le respect des budgets alloués,
- Travailler en étroite collaboration avec les responsables du site, et le directeur général de site, dans le cadre de l'analyse des niveaux d'activité et des niveaux de prix moyen des différentes lignes de produits et services du Spa/bien être,
- Veiller à l'atteinte des objectifs de taux d'occupation et de fréquentation en vue de la réalisation du budget par un suivi en temps réel des performances opérationnelles globales et individuelles des équipes rattachées au Spa/bien être, en lien avec les services commerciaux,
- Examiner et analyser quotidiennement le plan d'activité (analyse des niveaux de réservation, pour assurer l'adéquation entre le niveau des effectifs et le niveau d'activité,...
- Concevoir, rédiger et mettre en œuvre des procédures, protocoles de soins en vue de garantir la conformité de l'offre de produits et de services délivrée,
- Maîtriser l'ensemble des procédures opérationnelles et être source de proposition d'amélioration,
- Contrôler la qualité du discours et de la relation pour garantir la qualité des services,
- Assurer le parfait fonctionnement des capacités et infrastructures d'accueil et de prise en charge, pour les activités de soins, des clients et curistes venant en cure à B'O Resort, pour y suivre une cure conventionnée, une cure libre ou des soins à visée thérapeutique dominante (fixation et ajustement des capacité de soins et nombres de clients et/ou curistes pouvant être accueillis par rapport aux objectifs de fréquentation) avec la définition, la mise en œuvre et l'optimisation de l'organisation cible afférente,
- L'amélioration continue de la qualité en vue de la satisfaction de la clientèle, en veillant au respect constant des règles applicables aux Établissements Recevant du Public (ERP) et plus particulièrement aux établissements thermaux conventionnés, dans le respect du budget de la société et plus généralement de la stratégie de l'entreprise, en coopération avec les autres fonctions de la société,
- La participation au processus budgétaire relatif à sa direction et l'exécution du budget,
- La conception, la rédaction et la mise en œuvre de procédures, protocoles de soins en vue de garantir la conformité des soins et prestations délivrées,
- L'encadrement (embauche, direction, formation, évaluation...) des équipes et collaborateurs de sa direction,

Vous serez amené à contribuer aux

- relations avec la communauté médicale et paramédicale, ainsi que pour la dimension spa/bien être.
- relations avec les autorités de tutelles, de contrôle, et tout organisme réglementaire et habilité, ainsi que pour la dimension spa/bien être.
- Représenter le service des soins, Spa & Bien être auprès des autres services et direction de l'entreprise et du groupe.

Ces missions ne sont pas exhaustives et définitives.

2 Compétences nécessaires

Compétences techniques :

- Faire preuve d'un leadership naturel et de solides compétences managériales,
- Connaissance des textes réglementaires concernant les actes de soins,
- Manifester de grandes capacités d'analyse (règles budgétaires notamment),
- Maîtrise des outils bureautiques,

- Posséder d'excellentes qualités relationnelles et maîtriser la résolution de conflits (conciliation et médiation avec les personnels, les usagers et les patients),
- Respect de la réglementation sanitaire, de sécurité, d'hygiène et des ressources humaines,
- Avoir une expérience confirmée en gestion d'exploitation de Business Unit (entre 50 et 200 collaborateurs).

Aptitudes professionnelles :

- Organisation, Esprit pragmatique et méthodique, Capacité à prioriser,
- Sensibilité et attention à toutes notions touchant à l'expérience client,
- Rigueur et sens du détail,
- Stabilité émotionnelle,
- Forte capacité de travail,
- Capacités managériales, Capacité à déléguer, Capacité à animer des équipes transverses
- Sens de la négociation,
- Sens de la déontologie,
- Sens de la communication, capacité d'écoute, disponibilité.

Notre volonté d'offrir un service de qualité à nos clients requiert une véritable volonté d'engagement de votre part et un attrait certain pour l'univers du thermalisme et du bien-être. En contrepartie de votre implication, nous veillons à vous former et à vous accompagner dans votre évolution professionnelle.

3 Caractéristiques du contrat

Contrat	Contrat à durée indéterminée intégrant une convention de forfait jour de 218 jours de travail par année civile
Employeur	Thermes de Bagnoles de l'Orne, Société en Nom Collectif au capital de 100 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'ALENÇON sous le n° 702 020 389, et dont le siège social est sis Rue Professeur Louvel à (61140) BAGNOLES DE L'ORNE
convention collective nationale	Convention collective de l'hospitalisation privée et du thermalisme (IDCC 2264)
Lieu de travail	Thermes de Bagnoles de l'Orne
Emploi & Classification conventionnels	Qualification : Responsable des soins Catégorie : Cadre Niveau : Niveau I (un)
Rémunération brute mensuelle	Selon profil et expérience

Vous pouvez candidater en envoyant un CV à recrutement@bo-resort.com en précisant le poste pour lequel vous postulez.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

L'équipe des Thermes de Bagnoles de l'Orne

NB : pour des raisons pratiques, cette offre d'emploi n'est pas sexuée dans sa rédaction mais ce poste est ouvert à toute personne sans aucune discrimination, conformément aux dispositions du code du travail et à la politique de l'entreprise d'égalité d'opportunité.