



## Développement des compétences sectorielles du tourisme de bien-être et de spa - WeSkill

### NEWSLETTER 4

Programme : Erasmus +

Projet N° : 621401-EPP-1-2020-1-BG-EPPKA2-SSA

Durée : 01.11.2020 - 31.10.2023

#### Partenaires

1. Institut de formation du personnel des organisations internationales (ITPIO), Bulgarie
2. Chambre de tourisme bulgare (CTB), Bulgarie
3. Zemedelska profesionalna gimnaziya "Kliment Timiryazev" (ZPG), Bulgarie
4. Institut de la République de Slovénie pour l'enseignement et la formation professionnels (CPI), Slovénie
5. Chambre de commerce et d'industrie de Savinjsko-šaleška (SSGZ), Slovénie
6. Collège d'hospitalité et de tourisme de Maribor (CHT), Slovénie
7. Centre national pour l'éducation (VISC), Lettonie
8. Association lettone des stations balnéaires (LRA), Lettonie
9. École technique du style et de la mode de Riga (RSMT), Lettonie
10. DIMITRA Education & Consulting SA, Grèce
11. Association hellénique des municipalités avec des sources thermales (HATS), Grèce
12. Groupement serbe du tourisme de santé, de bien-être et de spa (ZVST), Serbie
13. École pharmaceutique et physiothérapeutique (FFS), Serbie
14. Programme d'éducation Tiber Umbria Comett (TUCEP), Italie
15. FEDERTURISMO CONFINDUSTRIA (FC), Italie
16. GROUPE AFORMAC (AFORMAC), France
17. Union des métiers des industries de l'hôtellerie du puy de dôme (UMIH), France
18. Inthecity Project Development (Inthecity), Pays-Bas
19. Fédération mondiale d'hydrothérapie et de climatothérapie (FEMTEC), Italie

#### BREF APERÇU DU RAPPORT SUR LES GROUPES DE DISCUSSION DES EMPLOYEURS DE SPA ET DE BIEN-ÊTRE

Une activité importante du "Working package 3" a été l'organisation de groupes de discussion, d'entretiens approfondis avec des leaders d'opinion et des experts dans les pays partenaires de "WeSkill".

Des groupes de discussion avec des employeurs du secteur du spa et du bien-être ont été organisés dans sept pays d'Europe - Bulgarie, France, Grèce, Italie, Lettonie, Serbie et Slovénie - entre le 1er mai et le 30 juillet 2021. Dans chacun des pays du projet, un groupe de discussion en ligne d'une journée a rassemblé des représentants de l'industrie du secteur du spa et du bien-être. Au total, les groupes de discussion ont rassemblé plus de 70 entreprises. Les groupes de discussion ont été menés en utilisant des procédures communes - au début du groupe de discussion, les objectifs du projet WeSkill, les principaux résultats, le consortium de partenaires et les résultats de la recherche documentaire ont été présentés. Ensuite, les participants au groupe de discussion ont répondu à des questions ouvertes, ont proposé des suggestions et des recommandations liées aux objectifs du projet. Dans la dernière partie du groupe de discussion, les participants ont discuté des résultats de l'enquête pour la sélection finale des lacunes de compétences.

Les aptitudes et les compétences clés les plus importantes dans les établissements de spa et de bien-être qui ont été mentionnées par la plupart des représentants des entreprises du groupe de discussion sont le **travail en équipe**, la connaissance des **langues étrangères** et les **compétences en communication**.

Comme les compétences pour les postes spécifiques où les établissements de spa et de bien-être sont confrontés à la plupart des difficultés lors de la recherche d'employés appropriés avec les connaissances et les compétences pertinentes représentants de l'entreprise de spa et de bien-être a souligné les **langues étrangères**, le **travail d'équipe**, les **compétences interpersonnelles / communication**, et la **volonté de travailler des heures supplémentaires, un temps flexible**.

Les connaissances les plus importantes pour les établissements de Spa et de Wellness sont la **connaissance des services et des produits de Spa et de Wellness**, la **connaissance des langues étrangères**, la **connaissance des services et des produits touristiques**, le **leadership et la motivation des employés**, la **connaissance de la psychologie des ventes et du marketing** ainsi que le **leadership et la motivation des employés**. La connaissance des services et produits de spa et de bien-être a été mentionnée par la Bulgarie, la Grèce, la Lettonie et la Serbie. La connaissance des langues étrangères a été mentionnée par la Bulgarie, la Grèce, la Lettonie, la Serbie et la Slovénie. La connaissance des services et des produits touristiques a été mentionnée par la Bulgarie, la Grèce et la Lettonie. La connaissance du leadership et de la motivation des employés a été mentionnée par la Bulgarie, la France et la Serbie.

En ce qui concerne le manque de compétences qui a le plus d'impact négatif sur les établissements de Spa et de Wellness, les représentants des entreprises du groupe de discussion ont mis en avant les **compétences en communication orale**, les **compétences en matière de gestion de la clientèle**, les **compétences en matière de travail en équipe**, la connaissance d'une **langue étrangère**, ainsi que les compétences en matière de **gestion**, les **compétences techniques, pratiques ou spécifiques au poste** et les **compétences en matière de gestion**. L'impact négatif sur les établissements en cas de manque de compétences en communication orale a été mentionné par la Bulgarie, la France, la Grèce, la Lettonie et la Serbie. L'impact négatif sur les établissements en cas de manque de compétences en matière de relations avec la clientèle a été mentionné à nouveau par la Bulgarie, la France, la Grèce, la Lettonie et la Serbie. L'impact négatif sur les établissements en cas de manque de compétences en travail d'équipe a été mentionné par la Grèce, la Lettonie et la Serbie.

Parmi les compétences qui ont un rôle clé pour le secteur, les représentants des entreprises de Spa et de Wellness ont souligné les compétences en matière de **relations avec les clients et le public**, ainsi que le **besoin de spécialistes en qualifications multiples et politiques**. Les compétences en matière de relations avec les clients et le public ont été mentionnées par les participants aux groupes de discussion de France, de Grèce, de Lettonie et de Serbie.

La compétence considérée comme la plus importante pour la bonne performance des établissements de spa et de bien-être est la **compétence de communication orientée vers le client** et les **connaissances professionnelles de base dans le domaine du bien-être ou du tourisme**. La compétence de communication orientée vers le client a été mentionnée par les participants des groupes de discussion d'Italie, de Lettonie, de Serbie et de Slovénie. Les connaissances professionnelles de base dans le domaine du bien-être ou du tourisme ont été mentionnées par les participants aux groupes de discussion de Bulgarie, de France et de Serbie.

En ce qui concerne les aptitudes et compétences professionnelles que les représentants des établissements de spa et de bien-être prévoient comme nécessaires à l'avenir pour l'industrie, les participants aux groupes de discussion ont souligné les **compétences numériques et informatiques** en Lettonie, en Serbie et en Slovénie.

Actuellement, tous les partenaires du projet travaillent sur le paquet de travail n°3 "Définir les lacunes de compétences et les besoins de formation" qui est la phase de recherche du projet. A la fin du package de travail n°3, un rapport final "Wellness and Spa sector skills' gaps summary report" sera élaboré.

Pour plus d'informations : <https://wskill.eu/>

*Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.*