

ANNEXE I

RÉFÉRENTIELS DU DIPLOME

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Définition

Le titulaire de la mention complémentaire *Organisateur de réceptions* est un professionnel qualifié en production culinaire et en service, chargé de coordonner l'ensemble des prestataires d'une manifestation événementielle autour de différents types de restauration. Il assure des fonctions d'organisation, de coordination et de gestion.

Dans le cadre de ce métier, il sera également amené à négocier une prestation et à participer à la recherche et au développement de nouveaux produits et concepts.

Contexte professionnel

Le titulaire de la mention complémentaire *Organisateur de réceptions* intervient dans un cadre national et international. Son autonomie est variable en fonction de l'importance et du type de la manifestation, de la taille et de l'organisation de l'entreprise, de son expérience.

Emplois dans le cadre *Organisateur de réceptions* :

- Coordinateur de réception
- Logisticien
- Assistant commercial
- Responsable des banquets

Emplois potentiels en fonction des compétences, de l'expérience professionnelle et/ou d'un complément de formation :

- Chef de projets
- Responsable de site
- Responsable de logistique
- Attaché commercial
- Commercial d'espaces
- Décorateur événementiel

Entreprises :

- Organismes de réceptions
- Traiteurs
- Hôtels, restaurants, espaces de réceptions
- Centres de congrès et de séminaires
- Parcs d'expositions
- Restauration collective
- Clubs de vacances
- Résidences parahôtelières
- Parcs à thèmes
- Hôtellerie de plein air
- Administrations, collectivités territoriales
- Entreprises privées
- Agences événementielles
- Agences de communication

Conditions de travail :

Dans le cadre de son métier, l'organisateur de réceptions doit tenir compte des impératifs de l'entreprise.

Il peut être amené à travailler en horaires décalés ainsi qu'en fin de semaine et les jours fériés.

L'exercice des activités professionnelles exige un comportement et une tenue adaptés, une bonne résistance physique, dans le respect de l'hygiène, de la sécurité, de l'environnement et de la prévention des risques professionnels.

Fonctions :

Le titulaire de la mention complémentaire *Organisateur de réceptions* intervient dans les fonctions suivantes :

- Commercialisation-Gestion :
 - axe clients
 - axe fournisseurs
- Organisation-Logistique de l'événement
- Gestion et coordination du personnel de l'événement
- Recherche et développement

FONCTION 1 : COMMERCIALISATION – GESTION AXE CLIENTS

TÂCHES

- Appliquer les techniques de vente et de communication aux phases de la négociation **en langue française et en langue anglaise.**
- Accueillir, prendre en charge le client.
 - Écouter et identifier les attentes du client (besoins, désirs et moyens).
 - Repérer avec le client les impératifs liés à la réception et aux besoins des participants.
 - Constituer le dossier client.
 - Formuler ou participer à la formulation d'une offre correspondant au catalogue.
 - Consulter la hiérarchie et/ou la cellule de réflexion pour les offres personnalisées.
 - Déterminer les coûts techniques de la réception.
 - Établir le devis selon l'offre.
 - Conclure la vente, définir les modalités de règlement.
 - Suivre la réalisation du projet.
 - Assurer la relation avec le client tout au long de l'intervention de l'entreprise.
 - Établir le bilan de la prestation avec le client afin de mesurer son niveau de satisfaction et s'assurer du règlement.
 - S'assurer de la mise en œuvre d'un suivi du client afin de le fidéliser.

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

- Catalogue des prestations internes et externes, tarifs et conditions de vente.
- Contrat de vente, bon de commande, conditions générales de vente.
- Textes réglementaires.
- Cellule de réflexion (projets personnalisés).
- Fiches de procédure, conducteur d'entretiens.
- Fichier clients.
- Plan d'implantation de la manifestation.
- Outils de communication.
- Logiciels généraux et spécialisés.
- Supports multimédias.
- Questionnaires de satisfaction.
- Repas test.

Liaisons – Relations

Internes : avec l'équipe, la hiérarchie, les services de l'entreprise.
Externes : avec les clients, les partenaires extérieurs.

Autonomie

Variable selon la nature et l'importance de la réception et selon le type d'entreprise.

RÉSULTATS ATTENDUS

La négociation commerciale est menée afin de satisfaire le client et les impératifs économiques de l'entreprise.
La politique commerciale de l'entreprise est respectée, le client est fidélisé et l'image de l'entreprise est valorisée.

FONCTION 1 : COMMERCIALISATION – GESTION AXE FOURNISSEURS	
TÂCHES	
	<p>Appliquer les techniques d'achat et de communication aux phases de la négociation en langue française et en langue anglaise.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Déterminer les besoins non couverts par l'entreprise. – Rechercher parmi les fournisseurs et les opérateurs externes référencés. – Lancer un appel d'offres. – Participer à la sélection des entreprises. – Participer à la négociation avec les entreprises externes de métiers complémentaires. – Renseigner les documents commerciaux relatifs à l'opération. – Transmettre les documents en respectant leur procédure de circulation. – S'assurer du respect des transactions par les fournisseurs.
CONDITIONS D'EXERCICE	
	<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> – Liste des fournisseurs de l'entreprise. – Dossier client, dossier technique de la manifestation. – Fiches fournisseurs. – Catalogues des fournisseurs et des métiers complémentaires. – Devis. – Imprimés, documents commerciaux. – Fiches de procédure. – Outils de communication. – Logiciels généraux et spécialisés. – Supports multimédias.
	<p>Liaisons – Relations <i>Internes</i> : avec l'équipe, la hiérarchie, les services de l'entreprise. <i>Externes</i> : avec les fournisseurs et les entreprises de métiers complémentaires.</p>
	<p>Autonomie Variable selon les marchés à traiter.</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	
	<p>La politique de l'entreprise vis-à-vis des fournisseurs est connue et respectée. La participation au processus de commande est effective.</p>

FONCTION 2 : ORGANISATION – LOGISTIQUE DE L'ÉVÉNEMENT

TÂCHES

- Repérer les lieux et les locaux et préciser les contraintes : accès, sécurité, hygiène, raccordements des fluides, nuisances sonores, gestion des opérations, transport, personnel, horaires, etc.
- Recenser les ressources internes et les besoins en ressources externes : personnel, matériels, mobiliers, denrées.
- Identifier les intervenants internes et externes pour la réalisation de la prestation.
- Réaliser un plan d'implantation de la manifestation.
- Élaborer un planning d'interventions.
- Construire le dossier technique et le dossier d'exécution de la manifestation.
- Contrôler les déclarations, les autorisations, les affichages.
- S'assurer du respect des règlements et des normes liés à l'environnement, à l'hygiène et à la sécurité alimentaires, à la prévention des risques professionnels dans le cadre du développement durable.
- Contrôler les livraisons.
- Organiser l'enchaînement des opérations conformément à la planification.
- Intervenir, en cas de nécessité, dans le processus de production (produire, conditionner, remettre en température) et dans le service (mettre en place, servir).
- Assurer une liaison permanente entre le client et les services de l'entreprise, entre les fournisseurs et les services de l'entreprise.
- Faire ou faire effectuer un état des lieux des locaux avant et après la manifestation.
- Contrôler ou déléguer le contrôle du retour du matériel.
- Contrôler ou déléguer le contrôle de la remise en état des locaux.
- Analyser les problèmes rencontrés afin d'apporter des améliorations et en rendre compte (par écrit et /ou par oral).

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

- Procédures internes et externes, normes, documents de traçabilité.
- Textes réglementaires concernant le transport des denrées, le travail du personnel, la sécurité, accessoires de sécurité.
- Rapports de la commission de sécurité, des services vétérinaires.
- Maquette de planning d'intervention.
- Listes des fournisseurs, bons de commandes, bons de livraisons.
- Tarifs du personnel, des prestataires extérieurs.
- Dossier client, contrat de vente client.
- Locaux et matériels.
- Déroulement horaire de la réception.
- Cahiers des charges, fiches de production.
- Outils de communication, logiciels adaptés.

Liaisons – Relations

Internes : avec l'équipe, la hiérarchie, les services de l'entreprise.

Externes : avec les clients et les invités, les fournisseurs et les partenaires, les bureaux de contrôle, les services de police, médicaux, vétérinaires, pompiers, etc.

Autonomie

Variable selon le type et l'importance de la manifestation.

Totale sur certaines tâches selon les directives de l'entreprise.

RÉSULTATS ATTENDUS

Le déroulement de l'événement est conforme au contrat client, aux contrats fournisseurs et aux cahiers des charges, dans le respect de la qualité.
La réalisation s'effectue sans incident et avec une utilisation rationnelle des ressources.
L'image de l'entreprise est valorisée.

FONCTION 3 : GESTION ET COORDINATION DU PERSONNEL DE L'ÉVÉNEMENT

TÂCHES

Avant la manifestation :

- Construire le dossier d'exécution de la manifestation.
- Gérer le planning des personnels internes et externes.
- Embaucher du personnel et, éventuellement, effectuer les déclarations d'embauche.
- Transmettre les informations aux services concernés dans les délais requis.
- Participer à la formation du personnel de l'entreprise.

Dans le cadre de la manifestation :

- Donner les consignes au personnel.
- Informer le personnel de la répartition et de l'ordonnancement des tâches.
- Créer une ambiance favorable au travail d'équipe.
- Contrôler les horaires et la présence des personnels internes et externes.
- Réunir et informer le personnel sur le déroulement de l'opération et les fonctions de chacun.
- Réaliser des démonstrations dans les domaines de la production et du service à l'intention du personnel recruté.
- Vérifier la qualité du travail effectué.
- Intervenir auprès du personnel pour remédier à un dysfonctionnement.
- Assurer le respect du cahier des charges financier (prestations de services).
- Repérer les compétences des employés permanents et temporaires.

Après la manifestation :

- Établir un bilan de la manifestation avec le personnel : mettre en valeur le travail effectué.
- Transmettre les informations aux services concernés dans les délais requis.
- Rendre compte à la hiérarchie.

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

- Dossier client.
- Dossier technique, dossier d'exécution, cahiers des charges.
- Contrats fournisseurs.
- Documents et procédures internes et externes.
- Règlement intérieur.
- Plannings de travail.
- Liste du personnel et feuille d'émargement.
- Législation du travail.
- Fiches de postes.
- Documents d'évaluation.

Liaisons – Relations

Internes : avec l'équipe, la hiérarchie, les services de l'entreprise.

Externes : avec le client, le personnel externe, les fournisseurs.

Autonomie

Variable selon le type et la taille de la manifestation.

RÉSULTATS ATTENDUS

L'action des personnels est optimisée, le travail d'équipe est favorisé pour assurer le déroulement de la réception conformément aux attentes du client et à la législation du travail en vigueur.

La rentabilité de la manifestation est assurée.

Les ressources humaines sont repérées.

FONCTION 4 : RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

TÂCHES

Participer à :

- La recherche de nouveaux concepts de présentation des mets.
- La conception et à la présentation des collections.
- La création de nouvelles productions, l'élaboration de plats tests.
- L'adaptation des modes de cuisson, des conditionnements aux contraintes de la prestation (transport, remise en température).
- La décoration, l'organisation et les animations des buffets thématiques.
- L'optimisation de l'utilisation des locaux de réception.
- La recherche de denrées et boissons adaptées au service en buffet ou au service de banquets.
- La mise en place de techniques de dressage et d'envoi des mets optimisées en fonction du type de prestation et des contraintes.
- La recherche de nouvelles techniques de service.
- L'adaptation de l'activité aux principes du développement durable.

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

- Axes de recherche.
- Procédures de veille sur l'évolution des événements en restauration.
- Relevés des suggestions, des dysfonctionnements.
- Livres, revues et salons professionnels.
- Sites Internet.
- Logiciels adaptés.
- Locaux et matériels professionnels.

Liaisons – Relations

Internes : avec les membres de la cellule de recherche et développement et la hiérarchie de l'entreprise.

Externes : avec le client, le personnel externe, les consultants et les entreprises concurrentes, les fournisseurs.

Autonomie

Participation aux travaux de la cellule de recherche et développement.

RÉSULTATS ATTENDUS

Les apports créatifs concourent à la mise en œuvre d'actions innovantes permettant à l'entreprise d'être en phase avec les attentes de la clientèle, les évolutions du secteur professionnel et les enjeux du développement durable.

L'image de l'entreprise est renforcée, l'identité est affirmée.