

## RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

CAPACITÉS	SAVOIR-FAIRE
<b>C 1 COMMUNIQUER COMMERCIALISER</b>	1 – 1 Accueillir et prendre en charge le client. 1 – 2 Écouter le client, repérer ses attentes et ses besoins, estimer son budget. 1 – 3 Proposer une prestation personnalisée, ouvrir le dossier client. 1 – 4 Conclure la vente. 1 – 5 Assurer la relation avec le client durant l'intervention de l'entreprise. 1 – 6 Établir le bilan de la manifestation avec le client et en interne. 1 – 7 S'assurer du règlement de la facture. 1 – 8 Fidéliser le client. 1 – 9 Sur le site, informer le personnel du déroulement de la manifestation. 1 – 10 Présenter un projet de réception innovant.
<b>C 2 RÉALISER</b>	2 – 1 Lancer un appel d'offres. 2 – 2 Présélectionner et proposer les entreprises externes. 2 – 3 Déterminer les coûts de la réception, élaborer le devis. 2 – 4 Concevoir un projet de réception innovant. 2 – 5 Construire le dossier technique. 2 – 6 Renseigner et transmettre les documents commerciaux relatifs à la manifestation. 2 – 7 S'assurer de la réception et de l'acceptation de la commande par le fournisseur/prestataire. 2 – 8 Réaliser le plan d'implantation. 2 – 9 Renseigner et diffuser les documents d'organisation de la production et du service. 2 – 10 Élaborer le planning d'intervention. 2 – 11 Intervenir, en cas de nécessité, dans les opérations de dressage, d'envoi, de service et de débarrassage. 2 – 12 Mettre à jour les éléments de la facturation client et les transmettre au service comptable. 2 – 13 Donner l'accord de paiement des factures fournisseurs/prestataires.
<b>C 3 S'INFORMER</b>	3 – 1 Déterminer les besoins non couverts en interne. 3 – 2 Rechercher les fournisseurs/prestataires externes. 3 – 3 Regrouper les informations utiles pour la gestion de l'événement. 3 – 4 Recenser les informations, regrouper les documentations sur un thème innovant.
<b>C 4 APPRÉCIER</b>	4 – 1 S'assurer du respect des transactions. 4 – 2 S'assurer de la conformité des factures fournisseurs/prestataires. 4 – 3 Contrôler la facture client. 4 – 4 Vérifier le travail effectué et donner des consignes pour rectifier les anomalies.
<b>C 5 ORGANISER</b>	5 – 1 Constituer l'équipe nécessaire à la manifestation. 5 – 2 Organiser l'accueil, la prise en charge et la gestion du personnel. 5 – 3 Répartir les tâches. 5 – 4 Gérer le minutage technique de la manifestation.

<b>C 1 : COMMUNIQUER – COMMERCIALISER</b>		
<b>SAVOIR-FAIRE</b> (être capable de)	<b>CONDITIONS DE RÉALISATION</b> (on donne) <i>En situation réelle ou simulée.</i> <i>Les outils de communication et d'accès aux données en ligne sont fournis.</i>	<b>LIMITES D'EXIGENCES</b> (on exige) En français et en anglais
1 – 1 Accueillir et prendre en charge le client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• locaux, mobilier, décors spécifiques</li> </ul>	La qualité de l'accueil téléphonique et physique réservé au client valorise l'image de l'entreprise.
1 – 2 Écouter le client, repérer ses attentes et ses besoins, estimer son budget.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• brochures</li> <li>• conducteur d'entretien</li> </ul>	Le client est écouté, mis en confiance, ses attentes sont identifiées, ses contraintes sont repérées et notées. La prestation est négociée selon les règles de l'entreprise et les impératifs du contexte.
1 – 3 Proposer une prestation personnalisée, ouvrir le dossier client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conducteur d'entretien complété</li> <li>• catalogues des prestations internes et externes</li> <li>• tarifs et conditions de vente</li> </ul>	La prestation proposée est en adéquation avec la demande du client. Le dossier client est créé. Les éléments constitutifs du dossier client sont identifiés.
1 – 4 Conclure la vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dossier client</li> <li>• proposition commerciale</li> <li>• contrat de vente</li> <li>• conditions générales de vente</li> <li>• devis</li> </ul>	Le contrat de vente est complété conformément aux accords passés avec le client.  Le contrat de vente, le bon de commande, les conditions de vente et le devis sont signés par le client.  Les arrhes ou les acomptes sont versés.  Le dossier client est complété.
1 – 5 Assurer la relation avec le client durant l'intervention de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contrat de vente du client</li> <li>• dossier technique, d'exécution</li> <li>• bon de commande</li> <li>• plans des locaux avec cotes et indications techniques</li> <li>• textes réglementaires sur l'hygiène et la sécurité des locaux</li> <li>• fiches des fournisseurs de l'entreprise</li> <li>• fiches de procédures</li> <li>• planning d'interventions</li> <li>• minutage de la manifestation</li> </ul>	Le lien constant entre le client et les intervenants est assuré.  Le rôle d'intermédiaire est tenu afin de concilier les attentes du client avec les impératifs techniques tels que dépassements horaires, suppléments de consommation, etc.

<b>C 1 : COMMUNIQUER – COMMERCIALISER</b>		
<b>SAVOIR-FAIRE</b> (être capable de)	<b>CONDITIONS DE RÉALISATION</b> (on donne) <i>En situation réelle ou simulée. Les outils de communication et d'accès aux données en ligne sont fournis.</i>	<b>LIMITES D'EXIGENCES</b> (on exige) En français et en anglais
1 – 6 Établir le bilan de la manifestation avec le client et en interne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dossier client</li> <li>• dossiers technique et d'exécution</li> <li>• rapports d'exécution</li> <li>• enquête de satisfaction</li> <li>• compte rendu de la réception</li> </ul>	<p>Le déroulement de la manifestation est analysé avec le client et la prestation réalisée est justifiée en cas de nécessité.</p> <p>La satisfaction du client est mesurée.</p> <p>Les points critiques sont analysés et les problèmes éventuels sont traités ou des solutions sont proposées à la hiérarchie.</p>
1 – 7 S'assurer du règlement de la facture.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facture client</li> </ul>	La facture est présentée et le règlement est effectué.
1 – 8 Fidéliser le client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• enquête de satisfaction clientèle</li> <li>• documents « infomerciaux »</li> <li>• (documents d'information et de suivi)</li> <li>• conducteur d'entretien renseigné</li> </ul>	<p>La stratégie de fidélisation du client est mise en œuvre.</p> <p>Les contacts non finalisés sont étudiés et font l'objet d'un suivi.</p>
1 – 9 Sur le site, informer le personnel du déroulement de la manifestation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cahier des charges</li> <li>• plan de la manifestation</li> </ul>	Le personnel est informé du contexte, du déroulement et des particularités de la manifestation.
1 – 10 Présenter un projet de réception innovant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• projet</li> </ul>	Le projet est soutenu en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

<b>C 2 : RÉALISER</b>		
<b>SAVOIR-FAIRE</b> (être capable de)	<b>CONDITIONS DE RÉALISATION</b> (on donne) <i>En situation réelle ou simulée. Les outils de communication et d'accès aux données en ligne sont fournis.</i>	<b>LIMITES D'EXIGENCES</b> (on exige)
2 – 1 Lancer un appel d'offres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• annuaires professionnels</li> </ul>	Les offres des fournisseurs/ prestataires sont comparées (qualité, tarifs).
2 – 2 Présélectionner et proposer les entreprises externes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• offres des fournisseurs/ prestataires</li> <li>• liste des fournisseurs/ prestataires sélectionnés</li> <li>• tarifs et conditions de vente</li> </ul>	Les choix sont justifiés.
2 – 3 Déterminer les coûts de la réception, élaborer le devis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dossier client</li> <li>• dossier technique</li> <li>• catalogues des prestations internes et externes</li> <li>• tarifs et conditions de vente</li> </ul>	Le devis détaillé est rédigé et calculé sans erreur et présenté selon les usages de l'entreprise.
2 – 4 Concevoir un projet de réception innovant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• recherches documentaires</li> </ul>	Le projet créé doit être réalisable, répondre aux attentes du client et tenir compte de l'évolution des concepts (cible, produit, facteurs d'ambiance, etc.).
2 – 5 Construire le dossier technique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• catalogue de l'entreprise</li> <li>• dossier client</li> <li>• conditions générales de vente</li> <li>• bons de commande</li> <li>• plans des locaux avec cotes et indications techniques</li> <li>• textes réglementaires sur l'hygiène et la sécurité des locaux</li> <li>• fiches des fournisseurs</li> <li>• base de données des ressources internes et des partenaires extérieurs</li> <li>• organigramme de l'entreprise</li> <li>• fiches de procédures</li> <li>• planning d'interventions</li> <li>• minutage de la manifestation</li> </ul>	<p>Le dossier technique comporte l'ensemble des paramètres convenu avec le client et les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation dans le respect des textes réglementaires.</p> <p>Le dossier technique est présenté imprimé selon les normes de l'entreprise.</p> <p>Le document ne comporte ni omission, ni erreur.</p>
2 – 6 Renseigner et transmettre les documents commerciaux relatifs à la manifestation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tarifs et conditions de vente, devis descriptifs</li> <li>• fichiers fournisseurs/prestataires</li> <li>• documents commerciaux</li> </ul>	<p>Les bons de commande sont renseignés, vérifiés, signés et expédiés.</p> <p>Les documents sont ventilés selon la procédure en vigueur.</p>

<b>C 2 : RÉALISER</b>		
<b>SAVOIR-FAIRE</b> (être capable de)	<b>CONDITIONS DE RÉALISATION</b> (on donne) <i>En situation réelle ou simulée.</i> <i>Les outils de communication et d'accès aux données en ligne sont fournis.</i>	<b>LIMITES D'EXIGENCES</b> (on exige)
2 – 7 S'assurer de la réception et de l'acceptation de la commande par le fournisseur/prestataire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>schéma de circulation des documents, organigramme, fiches de procédures</li> </ul>	Les commandes sont suivies et validées.
2 – 8 Réaliser le plan d'implantation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>informations relatives à l'événement classées et organisées</li> </ul>	Le plan d'implantation, coté, en conformité avec le cahier des charges, est présenté selon les normes professionnelles.
2 – 9 Renseigner et diffuser les documents d'organisation de la production et du service.	<ul style="list-style-type: none"> <li>documents d'organisation (fiches de fonction, fiches de mission, etc.)</li> </ul>	Les documents d'organisation sont renseignés (fiches techniques, photos, déroulement horaire, minutage du service, etc.).
2 – 10 Élaborer le planning d'intervention.	<ul style="list-style-type: none"> <li>informations relatives à l'événement classées et organisées</li> </ul>	Le planning d'intervention est établi.
2 – 11 Intervenir, en cas de nécessité, dans les opérations de dressage, d'envoi, de service et de débarrassage.	<ul style="list-style-type: none"> <li>contexte de la manifestation</li> </ul>	<p>La nécessité d'intervenir est repérée.</p> <p>Le temps de réactivité est adapté aux besoins.</p> <p>Les imprévus sont gérés.</p> <p>L'action mise en place correspond au besoin.</p>
2 – 12 Mettre à jour les éléments de la facturation client et les transmettre au service comptable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>facture client</li> <li>contrat de vente, dossier client</li> <li>bordereau d'interventions, retour de cave, pertes et casses, heures supplémentaires, etc.</li> </ul>	Les éléments pour la facturation sont repérés, notés et transmis au service comptable.
2 – 13 Donner l'accord de paiement des factures fournisseurs/prestataires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>factures vérifiées</li> </ul>	L'accord de paiement des factures vérifiées est notifié au service comptable.

<b>C 3 : S'INFORMER</b>		
<b>SAVOIR-FAIRE</b> (être capable de)	<b>CONDITIONS DE RÉALISATION</b> (on donne) <i>En situation réelle ou simulée.</i> <i>Les outils de communication et d'accès aux données en ligne sont fournis.</i>	<b>LIMITES D'EXIGENCES</b> (on exige)
3 – 1 Déterminer les besoins non couverts en interne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conducteur d'entretien complété</li> <li>• dossier commercial</li> <li>• catalogues des prestations internes et externes</li> </ul>	<p>Les ressources internes sont recensées.</p> <p>Les besoins en ressources externes sont identifiés.</p>
3 – 2 Rechercher les fournisseurs/prestataires externes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• liste des fournisseurs/prestataires référencés</li> <li>• annuaires professionnels</li> </ul>	Les fournisseurs/prestataires nécessaires sont identifiés et listés en adéquation avec les besoins.
3 – 3 Regrouper les informations utiles pour la gestion de l'événement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• catalogue de l'entreprise</li> <li>• dossier client</li> <li>• dossier technique de la manifestation</li> <li>• photos et plans des locaux avec cotes et indications techniques, textes réglementaires sur l'hygiène et la sécurité, cahier des charges du site de réception</li> <li>• listes des fournisseurs</li> <li>• bons de commande</li> <li>• bons de livraisons</li> <li>• procédures internes et externes</li> <li>• normes</li> </ul>	<p>Les informations nécessaires sont recensées et vérifiées.</p> <p>Les informations sont classées et organisées avec logique afin de permettre une exploitation efficace et fiable.</p>
3 – 4 Recenser les informations, regrouper les documentations sur un thème innovant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ressources documentaires</li> </ul>	<p>Les techniques de recherche sont connues.</p> <p>Les sources d'informations sur un thème innovant sont identifiées.</p> <p>Les éléments nécessaires au traitement du thème innovant sont recueillis.</p>

<b>C 4 : APPRÉCIER</b>		
<b>SAVOIR-FAIRE</b> (être capable de)	<b>CONDITIONS DE RÉALISATION</b> (on donne) <i>En situation réelle ou simulée.</i> <i>Les outils de communication et d'accès aux données en ligne sont fournis.</i>	<b>LIMITES D'EXIGENCES</b> (on exige)
4 – 1 S'assurer du respect des transactions.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bons de commande, devis descriptifs</li> <li>• bons de livraison, de réception</li> <li>• factures</li> <li>• échéancier, planning</li> </ul>	<p>Le planning des livraisons et des réalisations est contrôlé.</p> <p>Les relances sont effectuées.</p>
4 – 2 S'assurer de la conformité des factures fournisseurs/prestataires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bons de commande, devis descriptifs</li> <li>• bons de livraison, de réception</li> <li>• factures</li> <li>• rapports d'anomalies constatées</li> </ul>	<p>Les factures sont contrôlées.</p> <p>En cas de litige, la hiérarchie est informée.</p>
4 – 3 Contrôler la facture client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dossier client</li> </ul>	<p>La conformité de la facture client avec la prestation fournie est vérifiée.</p>
4 – 4 Vérifier le travail effectué et donner des consignes pour rectifier les anomalies.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dossiers technique et d'exécution</li> <li>• mise en place (table de banquet, buffets, etc.)</li> <li>• personnel</li> </ul>	<p>La vérification du travail demandé est effectuée, les erreurs sont constatées, les modifications à apporter sont indiquées au personnel.</p>

<b>C 5 : ORGANISER</b>		
<b>SAVOIR-FAIRE</b> (être capable de)	<b>CONDITIONS DE RÉALISATION</b> (on donne) <i>En situation réelle ou simulée.</i> <i>Les outils de communication et d'accès aux données en ligne sont fournis.</i>	<b>LIMITES D'EXIGENCES</b> (on exige)
5 – 1 Constituer l'équipe nécessaire à la manifestation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dossier technique et d'exécution</li> <li>• cahier du personnel interne</li> <li>• liste du personnel intérimaire</li> <li>• déclaration préparatoire à l'embauche</li> <li>• contrat d'usage (embauche directe)</li> <li>• contrat de mission (intérimaires)</li> </ul>	<p>Les besoins en personnel sont déterminés.</p> <p>Le planning horaire du personnel est établi.</p> <p>Le contrat d'embauche est complété.</p> <p>La fiche de présence est conçue.</p> <p>Les convocations sont renseignées et transmises.</p>
5 – 2 Organiser l'accueil, la prise en charge et la gestion du personnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contrat de travail</li> <li>• fiche de présence</li> </ul>	<p>Le personnel est accueilli et pris en charge.</p> <p>Les absences éventuelles sont notées.</p> <p>Les horaires de travail sont consignés sur la fiche de présence en vue de la rémunération.</p>
5 – 3 Répartir les tâches.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dossier d'exécution</li> <li>• plan de la manifestation</li> </ul>	<p>Les tâches sont réparties en fonction des compétences et du travail à réaliser.</p> <p>La fiche de poste ou la fiche de fonction est réalisée, remise à la personne concernée et commentée.</p>
5 – 4 Gérer le minutage technique de la manifestation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dossier d'exécution</li> <li>• plan de la manifestation</li> </ul>	<p>Le minutage est établi et ajusté en fonction des imprévus.</p>




## MISE EN RELATION DES CAPACITÉS, DES SAVOIR-FAIRE ET DES SAVOIRS ASSOCIÉS

<b>S 1 LOGISTIQUE ÉVÉNEMENTIELLE</b>	<b>Relations fondamentales</b>	
<b>S 2 GESTION COMMERCIALE</b>		
<b>S 3 SCIENCES APPLIQUÉES</b>	<b>Relations secondaires</b>	
<b>S 4 COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS</b>		

<b>SAVOIRS ASSOCIÉS</b>	→	<b>S 1</b>	<b>S 2</b>	<b>S 3</b>	<b>S 4</b>
-------------------------	---	------------	------------	------------	------------

<b>C 1 COMMUNIQUER - COMMERCIALISER</b>	1 – 1 Accueillir et prendre en charge le client.				
	1 – 2 Écouter le client, repérer ses attentes et ses besoins, estimer son budget.				
	1 – 3 Proposer une prestation personnalisée, ouvrir le dossier client.				
	1 – 4 Conclure la vente.				
	1 – 5 Assurer la relation avec le client durant l'intervention de l'entreprise.				
	1 – 6 Établir le bilan de la manifestation avec le client et en interne.				
	1 – 7 S'assurer du règlement de la facture.				
	1 – 8 Fidéliser le client.				
	1 – 9 Sur le site, informer le personnel du déroulement de la manifestation.				
	1 – 10 Présenter un projet de réception innovant.				

<b>C 2 RÉALISER</b>	2 – 1 Lancer un appel d'offres.				
	2 – 2 Présélectionner et proposer les entreprises externes.				
	2 – 3 Déterminer les coûts de la réception, élaborer le devis.				
	2 – 4 Concevoir un projet de réception innovant.				
	2 – 5 Construire le dossier technique.				
	2 – 6 Renseigner et transmettre les documents commerciaux relatifs à la manifestation.				
	2 – 7 S'assurer de la réception et de l'acceptation de la commande par le fournisseur/prestataire.				
	2 – 8 Réaliser le plan d'implantation.				
	2 – 9 Renseigner et diffuser les documents d'organisation de la production et du service.				
	2 – 10 Élaborer le planning d'intervention.				
	2 – 11 Intervenir, en cas de nécessité, dans les opérations de dressage, d'envoi, de service et de débarrasage.				
	2 – 12 Mettre à jour les éléments de la facturation client et les transmettre au service comptable.				
	2 – 13 Donner l'accord de paiement des factures fournisseurs/prestataires.				

<b>SAVOIRS ASSOCIÉS</b> 		<b>S 1</b>	<b>S 2</b>	<b>S 3</b>	<b>S 4</b>
<b>C 3</b> <b>S'INFORMER</b>	3 – 1 Déterminer les besoins non couverts en interne.				
	3 – 2 Rechercher les fournisseurs/prestataires externes.				
	3 – 3 Regrouper les informations utiles pour la gestion de l'événement.				
	3 – 4 Recenser les informations, regrouper les documentations sur un thème innovant.				
<b>C 4</b> <b>APPRÉCIER</b>	4 – 1 S'assurer du respect des transactions.				
	4 – 2 S'assurer de la conformité des factures fournisseurs/prestataires.				
	4 – 3 Contrôler la facture client.				
	4 – 4 Vérifier le travail effectué et donner des consignes pour rectifier les anomalies.				
<b>C 5</b> <b>ORGANISER</b>	5 – 1 Constituer l'équipe nécessaire à la manifestation.				
	5 – 2 Organiser l'accueil, la prise en charge et la gestion du personnel.				
	5 – 3 Répartir les tâches.				
	5 – 4 Gérer le minutage technique de la manifestation.				