COMPTE RENDU DU STAGE

« TRAITEUR ORGANISATEUR DE RECEPTION »

LACOSTE TRAITEUR

JUILLET 2007

C'est à l'écoute de nos clients que nous créons
des réceptions qui font plaisir à entendre

JOCELYN GRIVAUD
PLP VENTE
LYCEE CONDORCET ARCACHON

Lacoste

traiteur - delicatessen

SOMMAIRE

Introduction	p 3
Présentation de l'entreprise	p 4
Les différents services dans une société « Traiteur 0rganisateur de Réception »	p 6
Organisation de réception	p 9
Les différents documents d'un projet de réception	p 11
La procédure de mesure de satisfaction clients	p 12
Conclusion	p 13
Annexes	p 14

INTRODUCTION

Enseignant en Mention Complémentaire Organisateur de Réceptions, j'ai souhaité réaliser un stage dans une entreprise spécialisée dans l'évènementiel. J'ai contacté diverses entreprises, dont la société Lacoste Traiteur qui a bien voulu m'accueillir du 9 au 14 juillet 2007.

L'objectif de cette formation était de découvrir l'organisation de ce type de société et surtout d'appréhender le métier de commercial au sein d'une entreprise Traiteur Organisateur de Réception (TOR).

C'est pourquoi, les thèmes abordés dans ce compte rendu seront surtout d'ordre organisationnel. Vous découvrirez, donc la présentation et l'organisation de l'entreprise, la démarche de réalisation de projet de réception, et la mesure de la satisfaction de la clientèle.

En fin de dossier, de nombreuses annexes illustrent le compte rendu, elles sont, pour la plupart, toutes exploitables en cours avec les élèves des sections de MC OR.

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Lacoste®
traiteur - delicatessen

7 place de la République
33320 EYSINES
Tél. O5 56 57 59 67
Fax. 05 56 57 59 85
E-mail : contact@lacoste-traiteur.com

Dirigeant : Didier OUDIN

L'entreprise est membre des Traiteurs de France (voir annexe 1)

Philosophie de l'entreprise

Ensemble **D**onnons du **G**oût à vos **I**dées !

Innover tout en valorisant les produits du terroir, créer tout en respectant les grandes traditions culinaires, autant d'efforts déployés par notre équipe afin de donner du goût à vos idées.

Moyens

Un laboratoire de plus de 800 m², le respect de la démarche HACCP avec label européen, le suivi de la traçabilité des produits tout au long de la chaîne de production et des prélèvements microbiologiques par un laboratoire indépendant garantissent la qualité de notre production (voir charte de qualité en annexe 2).

Lieux de réceptions

Palais des Congrès de Bordeaux, d'Arcachon, nombreux châteaux, Opéra de Bordeaux, H14, CAPC, …

Effectif

14 salariés à temps plein (voir organigramme en annexe 3).

Chiffre d'affaires

2005 :	2 000 000 €
2006 :	2 500 000 €
2007 :	3 900 000 €

Rayon géographique

Le grand Sud Ouest

Évènements marquants

Fêtes de la fleur, Vinexpo, Jumping international de Bordeaux, Conventions Caisse d'Épargne, …
D'un mariage intime aux saveurs de l'amour, aux conventions réunissant des centaines d'invités, pour Lacoste Traiteur, chaque événement est le plus marquant.

LES DIFFERENTS SERVICES DANS UNE SOCIETE "TRAITEUR ORGANISATEUR DE RECEPTION"

L'entreprise Traiteur Organisateur de Réceptions (TOR) est divisée en différents services :

- Production,
- Logistique,
- Commercial,
- Comptable.

Les métiers au sein de ces entreprises sont donc très variés.

Le service production

Chez Lacoste Traiteur, ce service est dirigé par le chef de cuisine, son rôle est important. En effet la qualité de production dépend de lui. Il est secondé par le chef de partie chaud, le chef de partie cocktail, le chef de partie pâtisserie et le responsable achats (voir organigramme en annexe 3).
Le rôle de ce service est de proposer et de concevoir des produits afin de présenter à la clientèle une nouvelle carte chaque année (voir les rubriques de la carte et l'exemple d'une fiche produit en annexe 4).

Le chef de cuisine est généralement un grand professionnel ayant déjà une expérience dans des restaurants renommés. Il doit être inventif, créatif et réactif.

Le service logistique

Le responsable de logistique est chargé de gérer le matériel et le personnel.

La gestion du matériel

Pour chaque évènement, le responsable de logistique est chargé de déterminer le matériel nécessaire au bon déroulement de la manifestation (camion, tables, chaises, échelles, …) à partir des fiches fonctions.
Il est également chargé de l'inventaire.

La gestion du personnel

Il doit déterminer le besoin en personnel. C'est lui qui est chargé de recruter les extras (voir formulaire de CDD en annexe 5). Il est secondé par le maître d'hôtel, responsable du déroulement de la manifestation sur place.

Le service commercial

Le personnel de ce service est directement en contact avec la clientèle, son importance est donc capitale.

Le service commercial est géré par des responsables de projets, secondés par des assistantes commerciales.

Les responsables de projets ont une lourde charge, en effet ils sont l'interface entre le client, les différents prestataires et les autres services de l'entreprise.

La relation client

Le responsable projet (ou commercial) est chargé :

- d'accueillir le client (physiquement ou par téléphone) et d'enregistrer sa demande (formulée oralement, par fax, courrier, courriel ou téléphone) en complétant une fiche contact (voir annexe 6) ;
- d'établir un devis après avoir réalisé une étude de faisabilité et remis au client ;
- d'informer les clients en donnant conseils et assistance pour l'organisation de la prestation, les propositions des options, les prestations complémentaires (suppléments), les modalités de mises en œuvre et coordination/surveillance pendant le déroulement de la prestation, les modalités de clôture et facturation ;
- Mesurer la satisfaction des clients à partir, des comptes rendus établis par le maître d'hôtel, des remarques effectuées par les clients, des questionnaires de satisfaction.

La relation entre les services

Le responsable projet transmet, au service cuisine le bon de commande production (voir annexe 7), au service logistique la fiche fonction permettant de déterminer les besoins en matériel et en personnel, et au service comptabilité le bon de commande signé par le client pour pouvoir effectuer la facturation.

En fin de manifestation, il est chargé de faire un bilan présentant le degré de satisfaction de la clientèle et les éventuels points de dysfonctionnement et de le transmettre à chaque service.

La relation avec les prestataires de services

Le chef de projet est chargé d'effectuer des appels d'offre pour référencer des nouveaux prestataires de services tels que des loueurs de matériel, de salles, des fleuristes, des décorateurs,…

Les tâches du responsable de projet ne s'arrêtent pas là, en effet il doit également faire du démarchage pour obtenir de nouvelles affaires et être référencer dans différents lieux de réceptions. Il est le responsable de la communication interne et externe de l'entreprise.

Le service comptable

Il est chargé de payer les différents fournisseurs, d'établir les factures des clients et les modalités de paiement. Il est également chargé de la rémunération du personnel (à plein temps et extras).

ORGANISATION DES RECEPTIONS

L'organisation des réceptions peut être résumée en 5 étapes :

- Élaboration des réceptions,
- Arrivée des équipes sur place (montage),
- Réception,
- Rangement (démontage),
- Facturation.

Élaboration des réceptions

Création de la réception et montage du dossier, à partir des demandes clients réalisée en direct, par téléphone ou par mail sur le site www.lacoste-traiteur.fr (voir demande de devis par internet annexe 8).

Recherche des informations nécessaires au bon déroulement de la réception, visite des lieux (réalisation d'un plan, vérification de l'accès pour le camion frigorifique et du matériel disponible sur place). Cette visite est généralement effectuée en présence du client, afin de bien connaître ses attentes.

Transmission de ces informations aux différents services de l'entreprise : nom des personnes intervenant sur place, horaires des livraisons, horaires des prestations, matériels demandés (formulaire récapitulatif réception en annexe 9),…

Arrivée des équipes sur place (montage)

Prise de contact avec la personne responsable de la réception (généralement le maître d'hôtel). Cette personne sera l'interlocuteur du client, il sera l'autorité sur les équipes présentes et veillera au bon déroulement de ses missions. Cette personne transmettra son numéro de téléphone portable au client, afin d'être joignable tout au cours du montage de la réception.

Contrôle du matériel et des flux, montage, installation, et mise en place à partir des informations fournies par les services commerciaux, de production et de logistique.

Réception

Déroulement de la réception selon les termes définis avec les services commerciaux.

Tenue des serveurs : Costume noir, chemise noire (pour des raisons pratiques au niveau des extras).
Tenue des cuisiniers : Pantalon noir, veste de cuisine et toque au logo Lacoste traiteur. Les tenues peuvent être adaptées à la demande du client.
Le responsable de la réception doit obligatoirement prévenir le client en cas de dépassement des horaires prévus.

Rangement

Dans le respect de la démarche d'hygiène, les déchets sont laissés sur place. Le tri sélectif des déchets peut être assuré.

Facturation

Chaque facture comprend :

- le numéro de commande et la référence du contrat,
- une facture en double exemplaire,
- la description de la prestation et la date de réalisation,
- le prix unitaire par poste et le prix total,
- le numéro de fournisseur (voir exemple de facture annexe 10)

Avec la facture est joint un questionnaire qui permet au client d'exprimer sa satisfaction concernant la réception. Ce questionnaire nous permet d'améliorer les services proposés de jours en jours (voir questionnaire annexe 11).

L'organisation d'une réception chez Lacoste Traiteur est régie par le référentiel de certification de services concernant la profession « Traiteur Organisateur de Réception (TOR) » (annexe 18).

LES DIFFERENTS DOCUMENTS D'UN PROJET DE RECEPTION

A chaque projet correspond un dossier. Chez Lacoste traiteur le contenu du dossier est le suivant :

- Une demande du client réalisée par mail (annexe 8), par courrier, par téléphone ou en direct à l'agence ;

- Une fiche contact complétée par le commercial suite à la demande reçue (annexe 6) ;

- Un devis client réalisé par le commercial (voir exemple d'un devis mariage en annexe 12 et de la matrice d'un devis réception en annexe 13) ;

- Un bon de commande réalisé par le commercial et signé par le client (annexe 14) ;

- Un bon de commande de production et une fiche récapitulative de réception effectués par le commercial et transmis aux services cuisine et logistique (annexes 7 et 9) ;

- Une fiche détaillée matériel (annexe 15) ;

- Une fiche commentaires complétée en fin de réception par le maître d'hôtel et le cuisinier responsable (annexe 16).

- Une facture éditée par le service comptabilité (annexe 10).

LA PROCEDURE DE MESURE DE LA SATISFACTION CLIENTS

La satisfaction joue un rôle essentiel dans la fidélisation de la clientèle, c'est pourquoi, la société Lacoste Traiteur a décidé de mettre en place une procédure de mesure de la satisfaction clients.

Objectifs

Cette procédure a pour but de déterminer les modalités et les responsabilités :
- de collecte de la perception clients,
- de l'analyse de la perception des clients.

Responsable

Le chef de projet, le responsable de l'opération, Le Responsable Relance Qualité, les membres du comité qualité, l'animateur qualité sont responsables de la collecte de la perception clients, du traitement des réclamations et de l'analyse de la perception.

Modalités

Collecte de la perception clients et traitement des réclamations

A l'issue de la manifestation, le responsable de l'opération réalise un point avec le client et enregistre sa perception sur le document prévu à cet effet (annexe 16). Le chef de projet ou Responsable Relance Qualité réalise le débriefing dans un délai de deux jours ouvrables. Si nécessaire un traitement de l'insatisfaction est réalisé.

Un questionnaire de satisfaction (annexe 11) est envoyé systématiquement à tous les clients avec la facture. Les questionnaires renvoyés par les clients sont centralisés et traités par une société tierce mandatée par l'association des Traiteurs de France.
Les questionnaires sont transmis au traiteur pour analyse. A réception, les questionnaires sont exploités et des actions sont décidées en cas de nécessité.

Les réclamations client doivent être traitées par le chef de projet concerné et une réponse doit être apportée dans un délai de 5 jours ouvrables. La trace de la réponse apportée est conservée. Toute réclamation fait l'objet de l'ouverture d'une fiche d'écart (annexe 17), traité selon la procédure « Traitement des anomalies et actions correctives ».

Analyse de la perception clients

Un bilan semestriel des réclamations clients, des questionnaires de satisfaction et des débriefings de fin de réception est réalisé par l'animateur qualité. Ces résultats sont présentés en comité qualité pour définition et mise en œuvre d'actions d'amélioration.

CONCLUSION

Cette formation m'a permis de rencontrer de nombreux professionnels, de participer à différents évènements (séminaires, mariages), d'être présent lors de négociations importantes (repas test), de visiter des lieux de réception.

Cette expérience va me permettre de faire évoluer mon enseignement aux attentes et aux exigences de la profession.

Les thèmes abordés dans ce compte rendu feront l'objet d'une présentation sur Power Point.

Je tiens à remercier l'ensemble du personnel de la société Lacoste Traiteur pour leur accueil et leur disponibilité et plus particulièrement, Patricia Gratas (responsable projet) pour avoir accepté de partager son bureau mais aussi son expérience, Christine Oudin (responsable mariage) pour sa gentillesse, Didier Oudin (directeur) pour m'avoir laissé libre accès à tous les services et à toutes les informations de l'entreprise.

Je garde de très bonnes relations professionnelles avec cette entreprise, avec qui je continue de collaborer. En effet, Monsieur Didier Oudin est venu présenter le métier de Traiteur Organisateur de Réception en septembre à la section MC OR de l'établissement. Il est par ailleurs parrain de celle-ci.

La société Lacoste traiteur est en pleine mutation, elle change mi novembre son système informatique, et développe sa stratégie commerciale sur le créneau du haut de gamme. Monsieur Didier Oudin m'a permis d'assister le 2 novembre à la présentation du nouveau logiciel et m'a proposé de revenir dans son entreprise pour suivre la mise en place de celui-ci et de la nouvelle stratégie commerciale.

ANNEXES

N°	Intitulé	N° de page
1	Traiteurs de France	15
2	La charte de qualité	16
3	Organigramme de la société Lacoste Traiteur	17
4	Rubriques de la carte et extrait du catalogue	18
5	Formulaire de contrat à durée déterminée	19
6	Exemple de fiche contact	20
7	Exemple de bon de production	21
8	Demande de devis par Internet	22
9	Fiche récapitulative de réception	23
10	Exemple de facture	24
11	Questionnaire de satisfaction	25
12	Exemple de devis mariage	26 à 39
13	Matrice devis réception	40 à 45
14	Exemple de bon de commande	46
15	Fiche détaillée matériel	47
16	Fiche Commentaires	48
17	Fiche écart	49
18	Référentiel de certification de services concernant la profession « Traiteur Organisateur de Réception (TOR) »	50 à 67