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

ANNEXE 1.

TRAITEURS *de* FRANCE

Historique

Depuis le début de l'année 1996, des traiteurs organisateurs de réceptions indépendants, parmi les plus renommés sur le territoire français, ont choisi de se regrouper au sein de l'Association des Traiteurs de France.

Forte de ses 35 adhérents, cette association organisée en réseau s'appuie sur 5 associations régionales représentées par un Président qui fédère les adhérents locaux.

Vous qui ferez confiance à un Traiteur de France, vous aurez la certitude de vous adresser à un véritable professionnel, car chaque adhérents, en signant son engagement au réseau doit :

Un marché

Aujourd'hui, ce réseau unique en France, représente :

> 40% du marché national des traiteurs haut de gamme.
> 35 adhérents, tous chefs d'entreprise indépendants partageant les
mêmes valeurs, passionnés par le Service client, acteurs de progrès
pour leur entreprise et leurs collaborateurs.
> un chiffre d'affaires global de plus de 133,4 millions d'Euros.
> plus de 1130 salariés permanents.
> environ 32 727 réceptions organisées par an, soit 935 en moyenne par adhérent.
> 3,4 millions de couverts servis par an, soit 97 000 en moyenne par adhérent.

Les services

La garantie d'une restauration de prestige pour :

> une manifestation en interne.
> un cocktail ou un dîner de gala pour vos clients.
> une convention nationale.
> un séminaire.
> un lancement de produit.
> une inauguration.
> l'anniversaire de votre entreprise.
> des portes ouvertes.
> un salon professionnel.
> une soirée de relations publiques.
> une soirée de fin d'année.
> un road-show.
> un mariage, une réception familiale.
> ou tout simplement pour faire la fête…

ANNEXE 2.

Les Traiteurs de France organisateurs de réceptions signent leurs engagements par “La Charte de Qualité”

LA CHARTE DE QUALITÉ

Garantir la qualité du produit

• Maîtriser l’intégralité de la production.
• Utiliser des produits soigneusement sélectionnés auprès de fournisseurs partenaires référencés.
• Contrôler très rigoureusement la traçabilité des produits.
• Respecter la chaîne du froid, du laboratoire à la réception.

Garantir la qualité du service

• Employer exclusivement du personnel salarié, qualifié et compétent.
• Assurer des prestations annexes en s’entourant des meilleurs professionnels.
• Améliorer continuellement la formation du personnel technique.
• Offrir un service de centralisation de prestations traiteurs dans le cadre d’événements itinérants ou multi-sites via “Traiteurs de France Organisation”.

Garantir une hygiène contrôlée

• Se soumettre à une veille sanitaire des résultats d’analyses microbiologiques centralisés par un laboratoire indépendant afin de garantir un niveau élevé de sécurité et de qualité.
• Respecter les décisions de la Commission de Contrôle mise en place pour apporter des conseils et des mesures correctives en cas de dysfonctionnements constatés.
• Faire réaliser par ce même laboratoire des audits qualité pour l’ensemble de la chaîne de production.

Garantir les engagements commerciaux

• Présenter des devis clairs, détaillés et complets.
• Respecter les engagements contractuels.
• Avoir un rôle de conseil.
• Désigner un interlocuteur privilégié pour répondre, à tout moment de la réception, aux demandes du client.
• Soumettre au client un bilan d’évaluation de la réception par l’intermédiaire de fiches satisfaction clients centralisées par un cabinet de consultants “Qualité”.

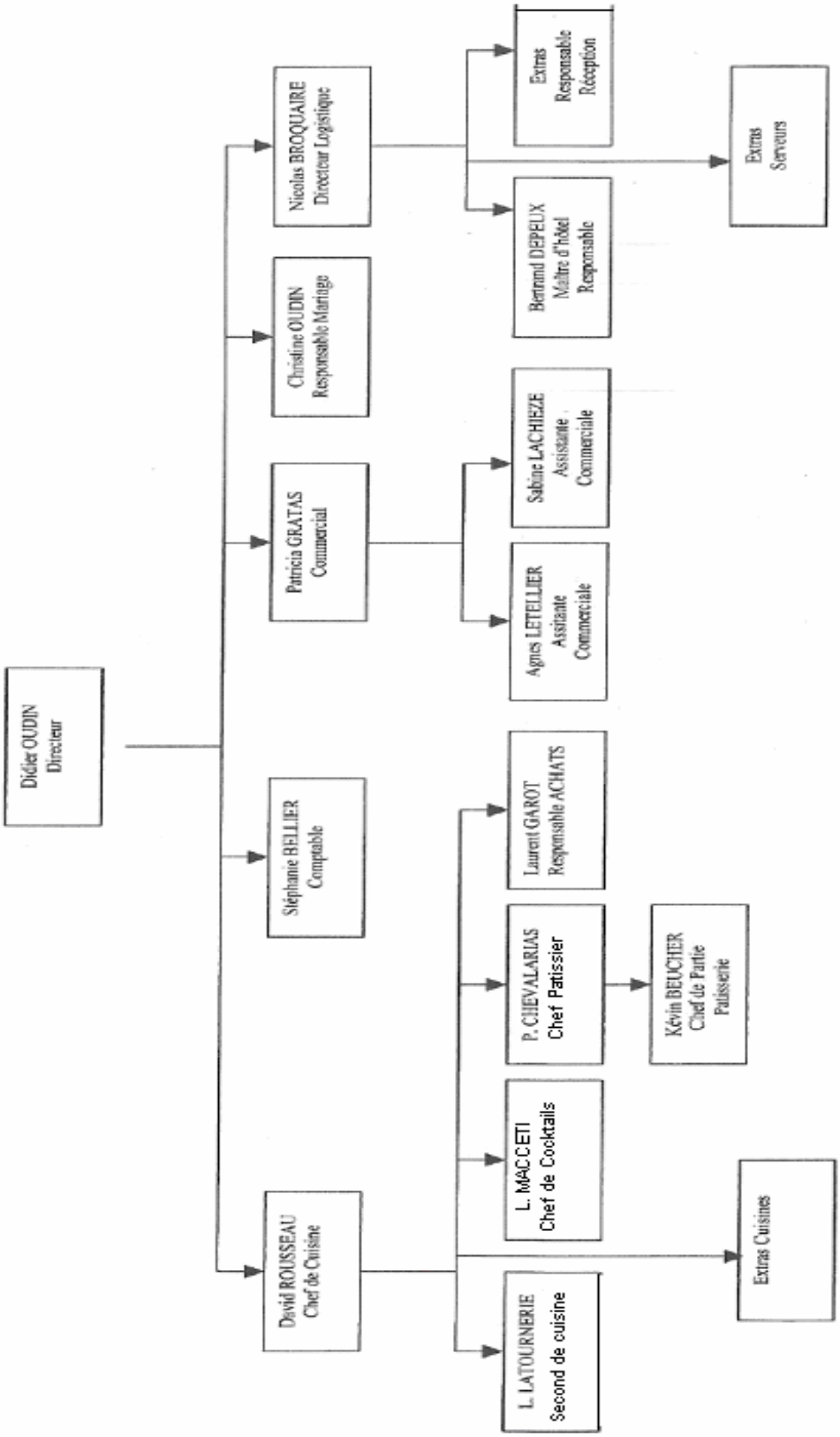
Garantir le service d’un professionnel

Pour devenir Traiteur de France, il faut :
• En exprimer la demande auprès de l’Association, car il s’agit d’une démarche volontaire de la part du candidat.
• Diriger une entreprise à forte notoriété régionale avec une expérience de plus de cinq ans dans la profession de traiteur organisateur de réceptions.
• Posséder un laboratoire de production aux normes en vigueur.
• Passer avec succès un audit réalisé par l’Association, sur les infrastructures, l’image, la notoriété de l’entreprise, la qualité des prestations in situ offertes aux clients et le dynamisme des dirigeants.
• Passer avec succès un second audit réalisé par un cabinet “Hygiène et Qualité” indépendant, portant sur l’analyse de la maîtrise des risques alimentaires.
• Voir sa candidature acceptée à l’unanimité par les membres du Conseil d’Administration.

www.traiteurs-de-france.com

ANNEXE 3.

ORGANIGRAMME DE LA SOCIETE LACOSTE TRAITEUR



ANNEXE 4.

RUBRIQUES DE LA CARTE

COCKTAILS
MISES EN BOUCHE
ENTREES FROIDES
ENTREES CHAUDES
PLATS
GARNITURES
DESSERTS

EXTRAIT DU CATALOGUE

Lacoste
traiteur - delicatessen

CATALOGUE PRODUIT ENTREE FROIDE

DATE 26-févr-07
NOM DU PLAT Abondance de Tourteau et sa vinaigrette de Cerfeuil

DESCRIPTIF

Chair de crabe, échalote, avocat, mayonnaise, curry, huile d'olive. Corne d'abondance en feuille de brick
4 asperges, salade d'herbes (ciboulette, cerfeuil, persil), huile de curry, réduction de balsamique.

PRIX DE VENTE : 5,00 €
SAISONNALITE : 4 saisons

PARTICULARITE DE SERVICE : à l'assiette

MATERIELS PARTICULIERS :

NOMBRE MAXIMUM DE CONVIVES : 1000
ACCORD METS ET VINS : Chablis

ANNEXE 5.

FORMULAIRE DE CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE

Lacoste

traiteur - delicatessen

CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE

Article L.122.1.1.3° alinéa du code du travail

Code salarié : 09800

Nom : **Prénom :**

Nom de jeune fille :

Adresse : CP : Ville :

Date de naissance Lieu de naissance :

Nationalité : N° délivrance du titre de travail :

Numéro de Sécurité Sociale : + Clef :

Engagement en qualité de : **Pour le :**

Date Heure d'arrivée h Heure de départ h

Client et lieu : Code : Responsable :

Repas : OUI NON **Nombre de personnes encadrées sur l'affaire :**

(Maître d'hôtel, offices, vestiaires, cuisiniers cocktail) / (cuisiniers repas)

Nombre	Type de vacation	1er MDH	Total
	Vacation de 6 heures	67,32 €	
	Vacation de 8 heures	89,76 €	
	Heure complémentaire	11,22 €	
	Prime responsable		
	TOTAL BRUT		

Nombre	Type de vacation	SERVEUR	Total
	Vacation de 6 heures	60,30 €	
	Vacation de 8 heures	80,40 €	
	Heure complémentaire	10,05 €	
	Prime		
	TOTAL BRUT		

Nombre	Type de vacation	CUISINIER	Total
	Vacation de 6 heures	60,30 €	
	Vacation de 8 heures	80,40 €	
	Heure complémentaire	10,05 €	
	Prime responsable		
	TOTAL BRUT		

Nombre	Type de vacation	Divers	Total
	TOTAL BRUT		

Indemnités de transport : OUI NON

(0,30 € par kilomètre, au-delà de 40 kilomètres d'Eysines 7, place de la République)

Nombre de kilomètres : km

x 0,30 € soit un total de : Euros

Signature et cachet de l'employeur	Signature du salarié (attestant la vacation)

Tél. 05 56 57 59 67 - Fax 05 56 57 59 85 - Email : contact@lacoste-traiteur.com
7, place la République - 33320 EYSINES BORDEAUX
S.A.R.L. au capital de 373 500 € - 328 619 465 RCS BORDEAUX

ANNEXE 6.

EXEMPLE DE FICHE CONTACT

FICHE CONTACT

Lacoste®

Appel ☐ Visite ☐ Rdv ☐ du :

Comment avez-vous connu LT :

CLIENT	AFFAIRE
Particulier ☐ Société ☐ Agence ☐	Date :
Dénomination :	Lieu :
Adresse :	Nombre pax :
Tèl :	Prestation :
Port. :	
Fax :	Horaires :
Mail :	Budget :
Nom interlocuteur :	
INFOS CLIENT	food
	bev
	déco
	logistique
	Staff

CRITERES DE DECISION	LE CLIENT SOUHAITE
concurrence ☐ oui / non ☐	une documentation ☐
	un budget ☐
produit ☐	un devis détaillé, le : ☐
prix ☐ Commentaires :	
relationnel ☐	
originalité ☐	CA HT estimé :
autre ☐	

Envoyé le :

Relances :

Raisons de l'annulation :

	DATE		DATE
CONFIRMATION			
DEMANDE ACOMPTE		RECEPTION ACOMPTE	
PRECOMMANDE MATOS		VALIDATION MATOS	
FONCTION		BOUGIES	
FLEURS		FACTURE	
APPEL			

ANNEXE 7.

EXEMPLE DE BON DE PRODUCTION

BON DE COMMANDE PRODUCTION

AFFAIRE SUIVIE PAR :

LIVRAISON	CLIENT
Date : Heure : REPRISE Date : Heure :	LIEUX :

PAX

QTE	DESIGNATION			PRIX

ANNEXE 8.

DEMANDE DE DEVIS PAR INTERNET

Notre philosophie | Les nouveaux produits | Les tendances | La liste des lieux | Nos références | Newsletter | Demande de devis

Lacoste
traiteur – delicatessen

donnons du gout À vos idées !

Demande de devis

Demande de Devis en Ligne

Votre nom :
Nom de la Société :
Votre E-Mail (obligatoire) :
Votre téléphone :
Votre adresse :
Date de Réception (jj/mm/aaaa) :
Lieu de la Réception :
Ville :
Nombre de Convives :
Type de Prestation : Cocktail : ☐ Cocktail Dej ou dinatoire : ☐ Dej ou Dîner : ☐
Budjet estimatif :
Remarques :

:: Annuler :: :: Poster votre devis ::

Contact

7, place de la république - 33320 Eysines/Bordeaux - Tél : 05 56 57 59 67 - contact@lacoste-traiteur.com

Accueil - Notre philosophie - Les nouveaux produits - Les tendances - La liste des lieux - Nos références - Newsletter - Demande de devis - Contact -
Copyright Incomm 2006

ANNEXE 9.

FICHE RECAPITULATIVE DE RECEPTION

Lacoste

RECAPITULATIF RECEPTION

Date de la Réception	
Responsable de La Reception	

CONTACT LIEU

Interlocuteur à l'arrivée du Personnel LT	
Numéro de tel	

HORAIRE ARRIVEE PERSONNEL LT	

LIVRAISON MATERIEL

Date et Horaires Livraison		
Date et Horaires Reprise		

LIVRAISON CAMION FRIGO

Date et Horaires Livraison		

AUTRES LIVRAISON

CONDUCTEUR DE LA RECEPTION

Horaire Début de service	
Horaire Arrivée des Convives	
Horaire Fin de service	

Conducteur

Documents joints: Fiche Matériel
Autres .....

CONTACT COMMERCIAL **Patricia GRATAS** **06 19 67 62 23**

ANNEXE 10.

EXEMPLE DE FACTURE

Lacoste®
traiteur - delicatessen

FACTURE

Date :

Suivi par : Christine OUDIN

Référence : Date de la prestation :	

Quantité	Désignation	Prix Unit. T.T.C en €	TVA	TOTAL T.T.C en €
				0,00
	COCKTAILS			0,00
	DINERS			0,00
	MENUS ENFANTS			0,00
	MENU DJ			0,00
	FORFAITS BOISSONS SANS ALCOOL			0,00
	FORFAIT TABLES & CHAISES			0,00
	LIVRAISON MATERIEL ET NOURRITURE			0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00

Facture payable à réception

Agios en cas de règlement après échéance :
Taux Légal x 1,5

TOTAL GENERAL T.T.C	€	0,00
dont T.V.A. à 5,5 % (1)	€	0,00
dont T.V.A. à 19,6 % (2)	€	0,00
TOTAL GENERAL T.T.C	€	0,00
Acompte	€	
NET A PAYER	€	0,00

Vous pouvez nous régler par virement :

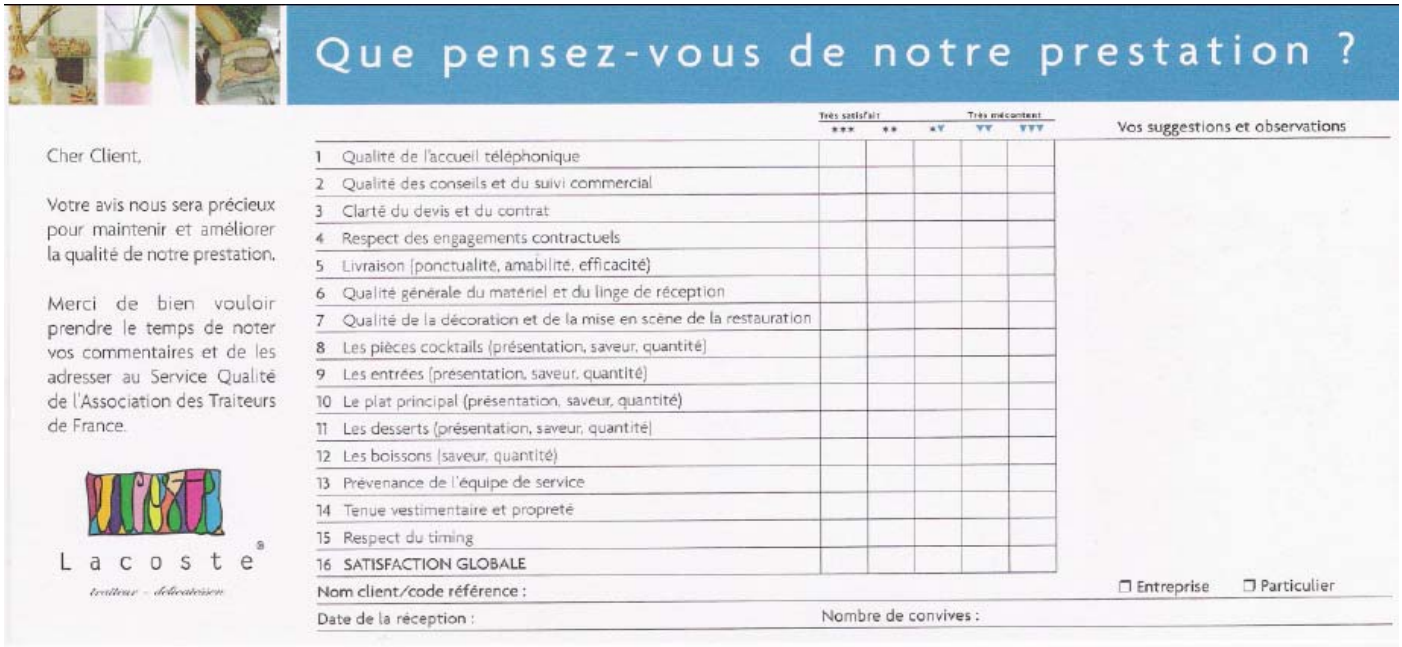
Banque : BNP PARIBAS EYSINES
Code Banque: 30004
Code Guichet : .01792
Numéro de compte : .000 10014919
Clé : 66
N° Siret: 328 619 465 000 29

REGLEMENT A ADRESSER A :

LACOSTE Traiteur
7 Place de la République
33 320 EYSINES

ANNEXE 11.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



Que pensez-vous de notre prestation ?

Cher Client,

Votre avis nous sera précieux pour maintenir et améliorer la qualité de notre prestation.

Merci de bien vouloir prendre le temps de noter vos commentaires et de les adresser au Service Qualité de l'Association des Traiteurs de France.

Lacoste®
traiteur - délicatessen

	Très satisfait ***	**	*	Très mécontent **	***	Vos suggestions et observations
1 Qualité de l'accueil téléphonique						
2 Qualité des conseils et du suivi commercial						
3 Clarté du devis et du contrat						
4 Respect des engagements contractuels						
5 Livraison (ponctualité, amabilité, efficacité)						
6 Qualité générale du matériel et du linge de réception						
7 Qualité de la décoration et de la mise en scène de la restauration						
8 Les pièces cocktails (présentation, saveur, quantité)						
9 Les entrées (présentation, saveur, quantité)						
10 Le plat principal (présentation, saveur, quantité)						
11 Les desserts (présentation, saveur, quantité)						
12 Les boissons (saveur, quantité)						
13 Prévenance de l'équipe de service						
14 Tenue vestimentaire et propreté						
15 Respect du timing						
16 SATISFACTION GLOBALE						

Nom client/code référence : ❒ Entreprise ❒ Particulier

Date de la réception : Nombre de convives :

TRAITEURS *de* FRANCE

ECOPLI

M20g

Validité permanente

SERVICE QUALITÉ - TRAITEURS DE FRANCE
CABINET AUDIT QUALITÉ A.D.N.
AUTORISATION 22825
78159 LE CHESNAY CEDEX

ANNEXE 12.

DEVIS MARIAGE

Lacoste®

traiteur - delicatessen

Réception de Mariage

août

Lieu à Déterminer

80 Convives au Cocktail et *80* Convives au Dîner

Dossier suivi par Christine OUDIN : Tel 05.56.57.59.67

Déroulé de la réception

14h00	Arrivée de la première équipe. Vérification du matériel et montage de la carcasse
16h00	Arrivée de la deuxième équipe
16h00	Arrivée de la brigade de cuisine
18h00	Arrivée des invités
18h00-20h30	Cocktail
20h30	Début du service du dîner
24h00	Fin du dîner, place à la danse, ouverture du bar de nuit. Départ de la première équipe.
4h00	Départ des convives
5h00	Départ du personnel de service

Cocktail « Classique »

Cette proposition comprend 10 pièces par personne
8 pièces salées froides, 2 pièces salées chaudes

En Toute Transparence

Petite Verrine de Fromage Frais, Dattes et Copeaux d'Ossau Iraty
Soupe d'Asperges et sa Petite Tuile au Parmesan

Du Bout des Doigts

Cruchade d' Asperges des Landes
Sablé de Bar à la Citronnelle

Les Bouchées Fraîcheurs

Zakouskis de Tomate Confite et Fêta sur Tapenade aux Olives Noires
P'tits Choux de Saumon Mariné et Citron Confit

Les Craquants

Pain Perdu d'Esturgeon et son Dés de Poire Pochée au Vin de Bordeaux
Craquant d'Artichaut, Chips de Magret Fumé

Les Dégustations Chaudes

Mikado
Bonbon de Foie Gras
Tatin de Magret Fumé et Tomates Cerises

Soit un montant de 11,00 € t.t.c. / personne (matériel compris, hors personnel)

Cocktail « Prestige »

Cette proposition comprend 15 pièces par personne
9 pièces salées froides, 2 pièces animation et 4 pièces salées chaudes

Les Ateliers Gourmands

1 Animation au Choix

Foie Gras Autrement
Découpe de Foie Gras Mi-Cuit sur pain de Campagne Toasté et Pain d'épice

La Plancha Terre ou Mer
Côté Terre : Volaille à l'Indienne, Bœuf au Piment d'Espelette
Côté Mer : Thon à la Luzienne, Mérou au Citron Vert

Banc de l'Ecailler
Huîtres Ouvertes par notre Chef Ecailler
Bouquet de Crevettes Grises, Pain de Seigle,

Les Espumas
Chantilly réalisée au buffet, servies en verrines.
Crème Brûlée Foie Gras, Espumas café
Petit Pois Asperge, Espumas Coco

Les Pièces Froides

En Toute Transparence
Petite Soupe de betterave et Magret Laqué, Glace à la Moutarde de Meaux
Verrine de Crème Brûlée et Foie Gras

Les Cuillères Gourmandes
Céviché de Saint Jacques, Chips d'ananas et Mangue
Foie Gras et Pommes caramélisées Façon Normande

Les Bouchées Fraîcheurs
Saint Jacques Rôties et Chorizo Doux
P'tit Choux de Saumon Mariné et Citron Confit

Pics et Pics…..
Tomates Cerises et Mozzarela
Saumon Mariné à l'Huile de Noisette en Panure de Ciboulette

Les Pièces Chaudes

Mini Brochette de Bœuf et sa Sauce au Vin
Gambas en Habit de Ventrèche au Lait de Coco
Assortiment de Raviolis Chinois en Panier Vapeur

Soit un montant de 21,00 € t.t.c / personne (matériel compris, hors personnel)

Menu "Tentation"

Dans le cadre d'un cocktail Prestige L'Entrée est remplacée par une mise en bouche

Les Mises en Bouches

Petite Tasse de Soupe de Poivrons, Glace concombre, Copeaux de Serrano au Parfum d'Espelette
Melon Frappé à la Menthe Poivrée et son Gressin de Parme

Les Entrées au Choix

Millefeuille de Parme, Fromage Frais au Basilic et Aubergine Confite
Petit Gâteau Tiède de Polenta et Cabillaud en Vinaigrette de Tapenade
Marbré de Foie Gras Brûlé en Fine Gelée de Sauternes

Les Plats au Choix

Gigotin d'Agneau Façon 7 Heures aux Quatres Epices, Clafoutis de Légumes d'Eté
Emincé de Canette en Deux Cuissons
Pastilla de Pigeoneau aux Fruits Secs, Saladette d'herbes Fraîches à l'Huile de Noix
Pavé de Saumon à l'Unilatérale, Linguini au Curry et Fétuccini à l'Encre de Seiche

Les saveurs « du Berger » de Jean d'Alos

Dessert

l'Arlequinade Façon Lacoste

Une originalité signée Lacoste Traiteur !
Un croque en bouche, ou un entremet sur socle sera présenté pour la symbolique. Chaque convive en retrouvera une part accompagnée de trois autres spécialités, de quoi ravir les gourmands !

Petits Pains-Café et Cannelé

Dîner : Mise en bouche en remplacement de l'entrée: 38,00 € t.t.c./ personne
Dîner avec entrée : 40,00 € t.t.c. / personne
(matériel compris hors tables et chaises, hors personnel)

Menu «Expression »

Dans le cadre d'un cocktail Prestige L'Entrée est remplacée par une mise en bouche

Les Mises en Bouche

Carpaccio de Saint Jacques Mariné au Citron vert et Basilic
Gaspacho Andalou, Herbes Fraîches et Glace au Cabecou

Entrées au Choix

Millefeuille de Foie Gras aux Cœurs d'Artichaut, Huile de Pistache
Céviché de Thon à l'huile de Noisette, Roquette et Copeaux de Parmesan
Vapeur de la Mer, Petits Légumes Printaniers

Plats au Choix

Côte à Côte d'Agneau Rôti aux Herbes, Réduction de Thym
Magret de Canard Frotté aux Baie de Séchouant, jus Tranché à l'Huile de Noix
Tournedos de Bœuf Simplement Rôti au Sel de Vin
Pavé de Dorade et son Jus Façon Bordelaise

Les saveurs « du Berger » de Jean d'Alos

Dessert

l'Arlequinade Façon Lacoste

Une originalité signée Lacoste Traiteur !
Un croque en bouche, ou un entremet sur socle sera présenté pour la symbolique. Chaque convive en retrouvera une part accompagnée de trois autres spécialités, de quoi ravir les gourmands !

Petits Pains-Café et Cannelé

Dîner : Mise en bouche en remplacement de l'entrée: 41,00 € t.t.c./ personne
Dîner avec entrée : 44,00 € t.t.c. / personne
(matériel compris hors tables et chaises, hors personnel)

Menu «Exception»

Dans le cadre d'un cocktail Prestige L'Entrée est remplacée par une mise en bouche

Les Mises en Bouche

Carpaccio de Thon et son Huile de Noisette
Samoussa de Saint Jacques et Foie Gras, Carotte Confite au Gingembre

Entrées au Choix

Déclinaison de Foie Gras en Trois Cuissons
(Poêlé, Mi-Cuit, en Carpaccio)
Abondance de Tourteaux et sa Vinaigrette de Cerfeuil
Terrine d'Esturgeon, Foie Gras et Poire Confite Vinaigrette Caramélisée

Plats au Choix

Médaillon de Veau Juste Rosé, Jus Corsé à la Sauge
Poitrine de Pigeonneau Rôti et sa Cuisse Confite au Foie Gras
Véritable Tournedos Rossini, Jus de Truffes
Filet de Bar Simplement Poêlé et sa Sauce au Vieux Vin

Les saveurs « du Berger » de Jean d'Alos

Dessert

l'Arlequinade Façon Lacoste

Une originalité signée Lacoste Traiteur !
Un croque en bouche, ou un entremet sur socle sera présenté pour la symbolique. Chaque convive en retrouvera une part accompagnée de trois autres spécialités, de quoi ravir les gourmands !

Petits Pains-Café et Cannelé

Dîner : Mise en bouche en remplacement de l'entrée: 45,00 € t.t.c./ personne
Dîner avec entrée : 49,00 € t.t.c. / personne
(matériel compris hors tables et chaises, hors personnel)

Page 7/14
12/07/2007

Cave et Boissons

Vous souhaitez vous charger de la fourniture des boissons, aucun souci, sans droit de bouchon, nous nous chargerons du rafraîchissement et du service de l'ensemble.

l'entrepôt du Vin
les bons vins au bon prix !

Pour ceux qui le souhaiteraient nous proposons une carte des boissons à prix spécial « Mariage » sélectionnée en partenariat avec l'Entrepôt du vin

Pour les boissons non alcoolisées découvrez notre forfait à volonté

Sans alcool comprenant : **4,70 €**

- ***Les boissons sans alcool du cocktail***
  - ** Incluant notre animation cocktail de fruits frais préparé à la minute*
  - * Coca-Cola, Perrier .....
- ***Les eaux minérales (bt Verre) plates et pétillantes du repas***
- **Les boissons sans alcool de la soirée dansante**

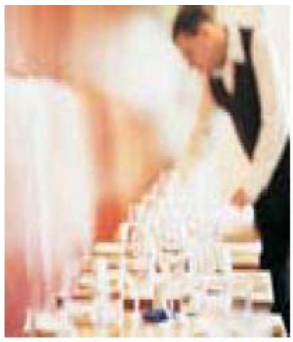
Menu Enfant

19,00 €

Pour les enfants, nous établirons un menu spécifique avec mise à disposition de bonbons et soda. Nous vous informons que nous pouvons mettre à votre disposition une baby- sitter qui se chargera de la garde et de l'animation.

Buffet de Nuit

Corbeille de fruits de saison	**(Sur Devis)**
Mini sorbets	**1,50 €**
Petits fours frais *(Caroline chocolat, Canelé façon Lacoste, Flan antillais ananas…)*	**0,85 €**
Macaronés Façon Lacoste *(Café, Chocolat, Cannelle, Framboise, Citron, Vanille)*	**0,75 €**
Pyramide de macarons (80 ou 140 pièces) la pièce	**0,85 €**
Verrines sucrées *(Crème brûlée, Orange et mangue, Tiramisu aux fruits exotiques)*	**1,90 €**
Les Tubes de l'Ete *(Fraise Tagada, Malabar Rose, Barbe à Papa, Carambar)*	**1,20 €**
La Clayette du maître fromager (1 kg)	**21,00 €**
La Clayette du Charcutier (1 kg)	**21,00 €**



Le Personnel

La réussite de votre mariage, passe par la qualité de notre personnel et sa disponibilité de chaque instant afin que vous soyez entièrement dédié à vos invités. C'est pourquoi, nous assurons une formation permanente de nos collaborateurs afin qu'ils soient toujours les représentants de Lacoste sur chacune de nos réceptions.

L'équipe :

1Maître d'Hôtel Responsable de Réception
(4 Serveurs (1 pour 20 convives)
1 Chef de Cuisine et sa Brigade

Déroulé de votre Réception

- *14h00 Arrivée de la 1ère Equipe*
- *16h00 Arrivée de la 2ème Equipe*
- *18h00 Arrivée des invités pour le cocktail*
- *20h30 Début du dîner*
- *24h00 Fin de repas, début de la soirée dansante, départ Equipe 1*
- *4h00 Départ des invités, 5h00 départ de l'équipe 2*

Mode de Règlement

Arts de la Table

Une attention toute particulière sera portée à l'art de la table. Un mariage « Lacoste » se doit d'être différent. Ne disposant pas de matériel en interne, nous faisons appel à des sociétés de location assurant ainsi une qualité, tant esthétique qu'hygiénique parfaite.

** Le nappage, nous vous proposons de la couleur et des nappages bouillonnants*

** La verrerie, elle sera cristalline*

** Les assiettes seront en verre ou porcelaine fine, rondes ou carrées selon les mets.*

** Les couverts seront de forme moderne en harmonie avec la table.*

** Sur chaque table seront disposées des bougies en verrine qui le soir venu scintilleront de mille feux.*

Option Arts de la Table

Selon le site choisi :

8	Table	4,50 €	36,00 €
	Chaise Houssée Blanche	8,00 €	
	Chaise Houssée de Couleur	9,00 €	
80	Chaise napoléon III ou Louisiane Blanche	3,70 €	296,00 €
	Chaise Square	1,40 €	
	Guéridon Nappé Blanc	9,00 €	
	Argenterie	2,10 €	
	Chandeliers 5 feux avec bougies blanches	15,00 €	
	Chandeliers 3 feux avec bougies blanches	13,00 €	
	Décoration florale pour tables et buffets	(Sur devis)	
			332,00 €

Les Conditions de Vente

Composition du prix : *Nos tarifs s'entendent TTC, ils comprennent :*

** *La nourriture selon la formule choisie*

** *Le matériel nécessaire à la bonne réalisation de la réception. Hors table et chaise*

Ne sont pas compris :

** *Le personnel*
** *Les boissons*
** *Le transport du matériel*
** *le transport de la nourriture en camion frigo*

Condition de paiement : *Toute confirmation de commande devra être accompagnée d'un chèque d'acompte de 30% du montant TTC. 2 ème acompte de 50% un mois avant la réception, le solde comptant à réception de facture*

Nombre de convives : *La confirmation du nombre d'invités doit nous parvenir par courrier ou télécopie 1 mois à l'avance, le nombre définitif retenu pour la facturation devra nous parvenir 7 jours à l'avance. Passé ce délai le nombre fixé sera facturé.*

Pertes et casses : *Les pertes et casses sont de l'entière responsabilité du client. Tout matériel dégradé sera facturé selon le barème en vigueur.*

Dégustation : *Un déjeuner dégustation peut être organisé dans notre salle à manger. Ces dégustations, d'un montant de 42 € par personne, se règlent le jour même au comptant et seront remboursées, dans la limite de 2 couverts sur la facture de votre réception si Lacoste Traiteur est retenu.*

Récapitulatif Budgétaire

Formule "Classique"

Cocktail "Classique" + Menu "Classique"

(cocktail 10 pièces + Menu avec Entrée, Plat chaud, Fromage, Dessert)

Vaisselle, Verrerie, Nappage inclus

(Hors Frais de Personnel de Service, Hors Tables et Chaises)

"Tentation" "Classique" :

80	Cocktail "Classique" à 11,00 €	880,00 €
80	Dîner "Tentation" à 40,00€	3 200,00 €
80	Forfait Boissons Sans Alcool à 4,70€	376,00 €
	Tables et Chaises (voir détail page 10)	332,00 €
	Livraison Matériel et Nourriture	438,33 €
	TOTAL	**5 226,33 €**

"Expression" "Classique":

80	Cocktail "Classique" à 11,00 €	880,00 €
80	Dîner "Expression" à 44,00 €	3 520,00 €
80	Forfait Boissons Sans Alcool à 4,70€	376,00 €
	Tables et Chaises (voir détail page 10)	332,00 €
	Livraison Matériel et Nourriture	438,33 €
	TOTAL	**5 546,33 €**

"Exception" "Classique" :

80	Cocktail "Classique" à 11,00€	880,00 €
80	Dîner "Exception" à 49,00 €	3 920,00 €
80	Forfait Boissons Sans Alcool à 4,70€	376,00 €
	Tables et Chaises (voir détail page 10)	332,00 €
	Livraison Matériel et Nourriture	438,33 €
	TOTAL	**5 946,33 €**

Récapitulatif Budgétaire

Formule "Prestige"

Cocktail Copieux 15 pièces suivi d'un Dîner assis
avec Mise en Bouche, Plat Chaud, Fromage, Dessert
Vaisselle, Verrerie, Nappage inclus
(Hors Frais de Personnel de Service, Hors Tables et Chaises,)

Prix TTC

"Tentation" "Prestige"

80	Cocktail "Prestige" à 21,00 €	1 680,00 €
80	Dîner "Tentation" à 38,00 €	3 040,00 €
80	Forfait Boissons Sans Alcool à 4,70€	376,00 €
	Tables et Chaises (voir détail page 10)	332,00 €
	Forfait Livraison Matériel et Nourriture	438,33 €
	TOTAL	**5 866,33 €**

"Expression" "Prestige"

80	Cocktail "Prestige" à 21,00 €	1 680,00 €
80	Dîner "Expression" 41,00 €	3 280,00 €
80	Forfait Boissons Sans Alcool à 4,70€	376,00 €
	Tables et Chaises (voir détail page 10)	332,00 €
	Forfait Livraison Matériel et Nourriture	438,33 €
	TOTAL	**6 106,33 €**

"Exception" "Prestige"

80	Cocktail "Prestige" à 21,00 €	1 680,00 €
80	Dîner "Exception" à 45,00€	3 600,00 €
80	Forfait Boissons Sans Alcool à 4,70€	376,00 €
	Tables et Chaises (voir détail page 10)	332,00 €
	Forfait Livraison Matériel et Nourriture	438,33 €
	TOTAL	**6 426,33 €**

ANNEXE 13

MATRICE DEVIS RECEPTION

à l'attention de …

Tél. :
Fax. :

TYPE de MANIFESTATION

organisé pour

LOGO de la SOCIETE

le "jour" "mois" 2004

au "lieu de réception"

PHOTO du LIEU

pour "nombre" personnes

Lacoste®

traiteur - delicatessen

adresse
adresse
adresse

Bordeaux,
le "jour" "mois" 2004

<u>à l'attention de …</u>

Tél. :
Fax. :

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à **LACOSTE TRAITEUR**,
et vous prions de bien vouloir trouver ci-après notre proposition concernant la Réception que vous organisez :

- le **"jour" "mois"** 2004
- au **"lieu de réception"**
- pour **"nombre"** personnes

Nous restons à votre entière disposition pour toute demande de renseignement complémentaire.

Dans l'attente de commenter ce projet à vos côtés, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sincères salutations.

Didier OUDIN
Directeur

Prénom NOM
Assistante Commerciale

RAPPEL des DONNEES

SOMMAIRE

CONCEPT et ORGANISATION de VOTRE RECEPTION

LE COCKTAIL		PRIX	NBRE	TOTAL	OBS
nombre de personn	1				
heure précise :	à définir				
lieu du cocktail :	à définir				
Les PIECES COCKTAIL					
Les PIECES FROIDES					
	Description	0,00	0	0,00	
Les PIECES CHAUDES					
	Description	0,00	0	0,00	
Les PIECES SUCREES					
	Description	0,00	0	0,00	
Les ANIMATIONS					
Les ANIMATIONS FROIDES		nbre de poste	?		
	Description	0,00	0	0,00	
Les ANIMATIONS CHAUDES		nbre de poste	?		
	Description	0,00	0	0,00	
Les ANIMATIONS SUCREES		nbre de poste	?		
	Description	0,00	0	0,00	*pièces/pax*
		0,00	food coc	0,00	*0*

Les BOISSONS du COCKTAIL	PRIX	NBRE	TOTAL	OBS
Les boissons sont fournies par vos soins.				
	0,00	0	0,00	
Merci de nous confirmer le nombre, le nom, et l'ordre des boissons que vous souhaitez servir.	0,00	0	0,00	
Nous nous tenons à votre disposition pour toute commande complémentaire (eaux minérales, jus de fruits, sodas).	0,00	bev coc	0,00	

Le MENU	PRIX	NBRE	TOTAL	OBS
nombre de personn 1				
heure précise : à définir				
lieu du repas : à définir				
Mise en bouche	0,00	0	0,00	
▯				
Entrée	0,00	0	0,00	
Vinaigrette				
▯				
Plat	0,00	0	0,00	
Légumes	0,00	0	0,00	
▯				
Fromage	0,00	0	0,00	
▯				
Dessert	0,00	0	0,00	
▯				
Café	0,50	0	0,00	
Les Délices du Chef Pâtissier	0,00	0	0,00	
Petit pain de Campagne à l'Ancienne	0,30	1,75	0,53	
	0,53	food menu	0,53	

Le BUFFET	PRIX	NBRE	TOTAL	OBS
nombre de personn 1				
heure précise : à définir				
lieu du buffet : à définir				
Entrée	0,00	0	0,00	
Entrée	0,00	0	0,00	
Entrée	0,00	0	0,00	
Entrée	0,00	0	0,00	
Entrée	0,00	0	0,00	
Entrée	0,00	0	0,00	
▯				
Plat	0,00	0	0,00	
Plat	0,00	0	0,00	
Légumes	0,00	0	0,00	
Légumes	0,00	0	0,00	
▯				
Assortiment de Fromages Affinés	0,00	0	0,00	
▯				
Desserts	0,00	0	0,00	
Desserts	0,00	0	0,00	
Desserts	0,00	0	0,00	
Desserts	0,00	0	0,00	
Desserts	0,00	0	0,00	
Desserts	0,00	0	0,00	
▯				
Café	0,30	1	0,30	
Les Délices du Chef Pâtissier	0,00	1	0,00	
Petit pain de Campagne à l'Ancienne	0,30	2	0,60	
	0,90	food buf	0,90	

Les BOISSONS du REPAS

	PRIX	NBRE	TOTAL	OBS
Les boissons sont fournies par vos soins.				
Merci de nous confirmer le nombre, le nom, et l'ordre des boissons que vous souhaitez servir.				
Nous nous tenons à votre disposition pour toute commande complémentaire (eaux minérales, jus de fruits, sodas).				
Les VINS				
Description	0,00	0	0,00	
Les EAUX MINERALES				
Description	1,50	0	0,00	évian
	2,00	0	0,00	badoit
Les SANS ALCOOLS				
Description	0,00	0	0,00	
	0,00	bev repas	0,00	

La DÉCORATION

	PRIX	NBRE	TOTAL	OBS
La décoration est fournie par vos soins.	0,00	0	0,00	bougies
	0,00	0	0,00	centre table
Nous nous tenons à votre disposition pour toute commande complémentaire (chandeliers, centres de table, bouquets, juponnage des buffets ...)	0,00	0	0,00	bouquet
	0,00	0	0,00	
	0,00	déco	0,00	

La LOGISTIQUE

Le MOBILIER :

	DESCRIPTIONS	CL		
Chaises	Napoléon III ou Louisiane Blanche ou Dorée	0,00	0,00	loueur
Tables	rondes de 10 personnes		0,00	casse
Bars		SR		
Buffets		40,00	0,00	linge
		Qpt°	0,00	jetable

L'ART de la TABLE :

Juponnage des buffets	Coton gratté chocolat, jeté écru	0,00	0,00	total
Nappes	linge blanc			
Serviettes	linge blanc		0,00	10%
Couverts	inox lourd modèle Régent			
Verres cocktail	2 flûtes par personne			
Verres repas	2 verres à vin et 1 verre à eau			
Vaisselle	porcelaine blanche			

prix / km	nbre km AR	nbre de camion total	total
0,40	0	1	0,00

La CUISINE : Aménagement complet (hors tente et - Tarif sous réserve du repérage sur place

	prix / camion	nbre de camion loués	total
locat° camion	200,00	0	0,00

Le TRANSPORT

	prix / km	nbre km AR	total
frigo	0,20	0	0,00
	0,00	logistique	0,00

Le PERSONNEL	PRIX	NBRE	TOTAL	OBS
		nbre repas		
heure d'arrivée du personnel sur s **à définir**	8	**0**	0,00	
		nbre de prime mdh / cuis		
HORAIRES PERSONNEL : *DETAIL*	24	**0**	0,00	
1 ère brigade : réception, contrôle, montage et mise en place		nbre heures		
0 Directeur de salle	21	**0**	0,00	
0 Maîtres d'Hôtel	19	**0**	0,00	
2 ème brigade : service				
0 Directeur de salle	21	**0**	0,00	
0 Maîtres d'Hôtel	19	**0**	0,00	
0 Sommeliers	19	**0**	0,00	
0 CHEF	21	**0**	0,00	
0 Cuisiniers	19	**0**	0,00	
0 Officier	19	**0**	0,00	
3 ème brigade : démontage, rangement et nettoyage				
0 Directeur de salle	21	**0**	0,00	
0 Maîtres d'Hôtel	19	**0**	0,00	

HEURES SUPPLÉMENTAIRES : à partir de **xh** (heure de départ des clients)
à partir de **xh** (heure de départ des clients)

			€
Directeur de salle	l'heure sup.	de jour	24,00
Maîtres d'Hôtel	l'heure sup.	de jour	22,00
Directeur de salle	l'heure sup.	de nuit (à partir de 23h)	26,00
Maîtres d'Hôtel	l'heure sup.	de nuit (à partir de 23h)	24,00

prix / km	nbre voitures	nbre de Km	total
0,32	**1**	0	0,00

prix / h de rte	h de route AR	nbre staff	total
6,00	**0**	0	0,00

Le TRANSPORT

0,00	1	0,00	péage camion
0,00	1	0,00	péage staff
0,00	**0**	0,00	hôtel
0,00	**staff**	**0,00**	

RÉCAPITULATIF BUDGÉTAIRE

OBS

Base de facturation : 1 personnes

	€		prix par personne €
LE COCKTAIL	0,00		*0,00*
Les BOISSONS du COCKTAIL	0,00		*0,00*
Le MENU			*0,00*
Les BOISSONS du REPAS	0,00		*0,00*
La DÉCORATION	0,00		*0,00*
La LOGISTIQUE	0,00		*0,00*
Le PERSONNEL	0,00		*0,00*
TOTAL GÉNÉRAL HT *	0,00		
soit par personne HT	0,00	HT	*0,00*
TVA 19,6 % en prestation servie	0,00		*0,00*
TOTAL GENERAL TTC *	0,00		
soit par personne TTC	0,00	TTC	*0,00*

* Hors points à définir et sous réserve du changement du nombre de personnes.
* Tarifs valables pour 2006 - nos propositions de menus peuvent être modifiées en fonction des saisons

ANNEXE 14.

BON DE COMMANDE

BON DE COMMANDE

adresse
adresse
adresse

Nos références : LACOSTE *Traiteur, Réceptions*

Concernant : votre manifestation,
du 01/01/2007
au "lieu de réception"
pour "nombre" personnes

Par la présente, je soussigné (e) _____, vous donne mon accord pour l'organisation de la manifestation citée en références, selon les termes prévus dans votre dernier devis.

Il est à noter que le devis que vous m'avez envoyé est estimatif et que son montant peut varier en fonction du nombre de personnes, des boissons consommées, de l'heure de départ de vos invités ou tout autre modification que j'aurai le soin de vous notifier au plus tard 4 jours avant la date de réception (le dernier nombre de convives annoncé 72 heures avant la réception tient pour contrat).

Vous trouverez ci-joint le double de cette lettre signé et portant la mention "lu et approuvé", ainsi qu'un chèque d'acompte d'un montant de :

€
0,00

Cet acompte, à vous retourner avant le : jour / mois / 2007
vous permettra d'enregistrer et d'initier ma commande.

Le montant de la facture sera réglé à réception de celle-ci.

Coordonnées de facturation : Cachet de l'entreprise et/ou signature :

Fait à _____, Le _____

ANNEXE 15.

FICHE DÉTAILLÉE MATERIEL

CDP : CDP — nbre de staff : 3

LIVRAISON : lieu - date - heure — nbre de clients : 0

REPRISE : lieu - date - heure

TABLES	Qte		CHAISES	Qte		LINGE	Qte	
Ronde Diamétre 150		0,00	Napoléon 3 Blanche		0,00	Nappe 240X240		0,00
Ronde Diamétre 170		0,00	Napoléon 3 Rouge		0,00	Nappe 300X160		0,00
Ronde Diamétre 180		0,00	Louisiane Blanche		0,00	Nappe 160X160		0,00
Rectangulaire de 2 M		0,00	Louisiane Dorée		0,00	Serviette Blanche		0,00
			coussin bleu et or		0,00	nappe mange debout		0,00
Rectangulaire de 2,5 M		0,00	Hotéllerie Rouge		0,00	nappe duchesse		0,00
Ovale de 10 pax 2 X 1 M		0,00	Résine moulée Blanche		0,00	transport		0,00
Ovale de 12 pax 2,5 x 1 M		0,00	Chaise Housée		0,00	Nappe Cardinal		0,00
Ovale de 20 pax 4,5x 1 M		0,00	Square Blanche		0,00	Serviette Cardinal		0,00
			Square Bois		0,00	TOTAL LINGE	0,00	
			Square Verte		0,00	AUTRES	Qte	
Buffet demi de lune		0,00	Coussin galette		0,00	Plancha		
Buffet de 2 M rectangulaire		0,00	Banc massif		0,00	Crépiére		
Table carrée résine 70 cm		0,00	Portant 50 cintres		0,00	Blender		
Table ronde résine D 100 cm		0,00	Ticket vestiare		0,00	Wok		
			Chevalet		0,00	Rallonges		
Mange debout 0,70 M		0,00	Tabouret Bar avec dossier		0,00	Adaptateur prise		
VERRERIE	Qte		COUVERTS	Argent		Christo/baguett	Regent	Cantine
Elégance 24,5cl (25)		0,00	Couteau à Poisson					
Elégance 19cl (36)		0,00	Fourchette à Poisson					
Flute à Champagne (49)		0,00	Couteau de Table					
Verre à eau référence 25		0,00	Fourchette de Table					
Verre Tube (36)		0,00	Couteau à Entremet					
Verres à Digestif		0,00	Fourchette à Entremet					
Verre prestige 54,5 cl		0,00	Cuillére à Entremet					
Verre prestige 31,2 cl		0,00						
Mini tumbler référence 25		0,00	Cuillére à Café					
Verre à martini		0,00	Cuillére à moka					
Chope à Biére		0,00	Fourchette à Huitres					
Cendrier		0,00	Cuillére à Soupe					
Carafe à décanter		0,00	Louche					
Carafe à eau		0,00	pelle à gateau					
MATERIEL CUISINE	Qte		pince service cuillere/fourchett					
Etuve Gaz + Gaz		0,00						
Etuve Electique		0,00	TOTAL	0,00		0,00	0,00	0,00
Porte Assiettes 80 ass		0,00	VAISSELLE	Filet or		Verre	Rohan/blanche	Carré
Bruleur + Gaz		0,00	Assiette 4 Trous					
Plaque électrique vitro		0,00	Assiette Diamétre 31					
Shaffing Dish		0,00	Assiette Diamétre 28					
Brancard		0,00	Assiette Diamétre 26					
Etuve Electique ventilée 7 grilles		0,00	Assiette Diamétre 21					
bac gastro		0,00	Assiette à pain					
Barbecue		0,00	Tasse / sous Tasse Café					
Pince à Jambon		0,00	Tasse / sous Tasse Thé					
DIVERS	Qte		Plat à œuf					
Pichet à Café Inox		0,00	Saladier verre					
Thermos élégant		0,00	Bol à punch et louche					
Plateau inox		0,00	Sucrier					
Plateau Limonadier		0,00	TOTAL	0,00		0,00	0,00	0,00
Percolateur 100 tasses		0,00	JETABLE	Qte		JETABLE	Qte	
Seau à Champagne		0,00	Juponnage (buffet) droit		0,00	Toques siglées		0,00
Chandelier 5 feux Bas		0,00	chemin de buffet		0,00	Gant plastique		0,00
Chandelier 3 feux Bas		0,00	Café (1 poche pour 300)		X	Bougies		0,00
Sel et Poivre		0,00	Thé		X	Molleton		0,00
Réhausse buffet verre GM		0,00	Sucre (1 boîte pour 100)		X	Serviettes papier		0,00
Réhausse buffet verre PM		0,00	Poubelle de Glace (30 Kg)		0,00	Rince doigts		0,00
Vasque champagne verre		0,00	Sacs poubelle noir (1/100)		0,00	Scintillants		0,00
soupier porcelaine		0,00	Sacs poubelle transparent (1 /100)		0,00	TOTAL JETABLE	0,00	
Plateau fruits de mer s/socle		0,00	glace cube 10 Kg		0,00	LIVRAISON A-R		
Palette à Fromage		0,00	Poubelle vide (1 pour 3)		X	TOTAL LOUEUR	0,00	

ANNEXE 16.

FICHE COMMENTAIRES

AFFAIRE SUIVIE PAR :	P. GRATAS
LIVRAISON Date : Le Mercredi 3 janvier 2007 Heure : 19H00 REPRISE Date : Heure :	CLIENT Nom : PRICEWATERHOUSES Adresse : Tel :

COMMENTAIRES SUR L'AFFAIRE

COMMENTAIRES DU CLIENT
(A compléter par le maître d'hôtel responsable)

COMMENTAIRES DU MAITRE D'HOTEL
(A compléter par le maître d'hôtel responsable)

COMMENTAIRES DU CUISINIER
(A compléter par le cuisinier responsable)

ANNEXE 17.

Lacoste

FICHE ECART

DATE

SERVICE ET NOM DE LA PERSONNE AYANT DETECTE L'ANOMALIE

Service

Nom

DESCRIPTION DE L'ANOMALIE

DESCRIPTION DES CAUSES

TRAITEMENT DE L'ANOMALIE

SIGNATURE **DATE**

CETTE ANOMALIE NECESSITE T'ELLE UNE ACTION CORRECTIVE? OUI NON

ACTION CORRECTIVE portant sur les causes de l'anomalie afin d'éviter qu'elle se renouvelle	**RESPONSABLE**	**Date Butoir**
Vérification de l'efficacité de l'Action Corrective	**SIGNATURE**	**Date**
Action Efficace Action non Efficace **Observations:**		

ANNEXE 18.

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES CONCERNANT LA PROFESSION

« Traiteur Organisateur de Réception (TOR) »

Version du 14 novembre 2006

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

1. OBJET

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L 155-27 à L 115-53 du Code de la Consommation.
(Cf Loi N° 94-442 du 3 juin 1994 relative à la Certification des produits industriels et des services).

2. DOMAINE D'APPLICATION

La Certification de Services susceptible d'être délivrée par BUREAU VERITAS CERTIFICATION sur la base du respect de ce référentiel s'applique aux entreprises exerçant la profession de Traiteur Organisateur de Réception (TOR); Profession couvrant les activités de :

- Organisation de réception
- Fabrication de produits alimentaires
- Livraison et mise en œuvre sur réception

3. MOTIVATION DE LA DEMARCHE PRESENTEE

Volonté d'afficher le professionnalisme et devenir des référents dans le métier.

Par la nature même de ses activités, la profession de TOR se place à l'interface d'intérêts différents des utilisateurs de ces services.
Ex : TOR / Client
TOR / Sous-Traitant / Client

Le TOR, agissant par délégation, est tributaire de décisions dont il n'a pas la maîtrise complète ; en particulier sur le plan financier ou d'exécution par des sous-traitants et prestataires intervenant directement sur le lieu de l'événement, les conditions d'accès liées à l'environnement du site prévu pour l'événement.

L'évaluation de la qualité de ces services ne peut échapper à une certaine partialité génératrice de conflits potentiels et affectant la profession dans son ensemble.

Pour répondre à ces préoccupations essentielles, un nombre très significatif de professionnels ont estimé indispensable de préciser dans un référentiel des pratiques valorisantes et des engagements clairs mesurables qui correspondent aux attentes exprimées par les utilisateurs des services concernés.

Ce référentiel a été élaboré par l'association des traiteurs de France.

La finalité de la démarche est double :

- Respecter des engagements clairs et lisibles vis à vis des clients.
- Trouver dans l'expression du référentiel un cadre de management par la qualité du service source d'amélioration continue.

4. TEXTES DE REFERENCE

RÈGLEMENT (CE) N° 178/2002 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 28 janvier 2002 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale

RÈGLEMENT (CE) N° 852/2004 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires

RÈGLEMENT (CE) N° 853/2004 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 29 avril 2004 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale

5. RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE CERTIFICATION

5.1. PRE-REQUIS

- Le postulant de la certification est à jour de ses autorisations administratives.
- Le postulant joint à la demande de certification adressée à BUREAU VERITAS CERTIFICATION selon modèle type, un dossier justifiant cette conformité.
- Le postulant s'engage à respecter la réglementation en vigueur sur l'ensemble de son activité (hygiène, droit du travail, sécurité, social et fiscal).
- Le postulant possède un laboratoire de production, au sein duquel sont fabriqués les produits de pâtisserie, les produits cocktails, les produits de cuisine (repas, buffets)
  NB : fabrication = mise en œuvre de matières premières et fabrication pour au moins 50% des produits finis.

5.2. CONSTITUTION DU DOSSIER DE RECEVABILITE

- Autorisations Administratives
- Garanties / Assurances professionnelles
- Le postulant précise l'ancienneté de son exercice professionnel. (A minima 1 an).
- Preuves que les pré requis métier sont respectés.

La constitution et la transmission à BUREAU VERITAS CERTIFICATION du dossier de recevabilité sont exigées lors des audits d'admission et de renouvellement.

Lors des audits de suivi annuels, des investigations de contrôle seront menées sur site sur ces points.

5.3. COMPETENCES REQUISES

Le postulant précise sur un organigramme, les personnes (activité; nom; fonction...) présentes sur le domaine à auditer.
Les compétences non présentes sur le site mais présentes dans l'entreprise.
Les compétences externes sous traitées (identification : nom, adresse, tél., mail...).

Ce document est à adresser à BUREAU VERITAS CERTIFICATION dans le dossier de recevabilité, il permet d'établir le plan d'audit en planifiant les entretiens.

L'ensemble des points ci-dessus constitue le dossier de recevabilité à adresser à BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
L'examen des documents de preuves associés donnant lieu à un avis favorable conditionne la recevabilité du postulant.

6. TRAITEMENT DES COMPETENCES

Les domaines de compétences requises constituent un préalable nécessaire mais non suffisant pour la satisfaction des clients qui porteront un jugement sur l'application réelle de bonnes pratiques et des résultats visibles obtenus : Les promesses certifiées.

Chaque TOR définit par écrit les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements, notamment par l'intermédiaire d'une liste du personnel précisant la fonction de chacun et les procédures prévues dans les dispositions de l'organisation en place.

Le TOR devra justifier du maintien et de la mise à niveau des compétences.

Exigences	Objectifs	Contrôle externe BVQI
6.1. – Le TOR identifie tous les collaborateurs dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements	Organisation pour le traitement client : fonctions définies, responsabilités et délégations	Documentaire Liste ou organigramme mis à jour Dossiers du personnel
6.2 – Le TOR identifie de manière explicite les collaborateurs en relation avec la clientèle	Accueil et interface avec le client tout le long de la prestation	Organigramme à jour Liste du personnel à jour Fiche de fonction
6.3 – Le TOR assure la formation du personnel commercial et du personnel d'encadrement sur réception	Procédure de gestion des ressources Définition des modalités d'intégration et de suivi du personnel d'encadrement en extra.	Dossier du personnel Vérification de l'existence et de la mise en application des procédures
6.4 – Le TOR assure la formation continue de ses collaborateurs	Plan de formation. Réunions techniques internes. Notes techniques explicatives des textes.	Traçabilité documentaire Dossiers du personnel
6.5 - Le professionnalisme du personnel participant à l'opération est assuré	Revue des compétences (liste des personnes concernées) réalisée et enregistrée. Information du personnel réalisée et enregistrée : feuille de présence, revue des consignes (la prestation, sécurité, hygiène...).	Liste du personnel et des formations
6.6. – le TOR s'engage sur le respect des règles d'hygiène et de sécurité	Tous les Responsables d'Opération sont formés aux règles d'hygiène associées à la prestation. Le respect des règles et la formation du personnel font partie de sa fiche de fonction.	Vérification dossier du personnel Vérification par échantillonnage sur dossier de la traçabilité des consignes d'hygiène auprès du Responsable d'opération

6. 7 – Le TOR désigne un animateur qualité parmi le personnel encadrant	Mise en œuvre et animation de la démarche qualité. Formalisation et enregistrements des dispositions adoptées et de la structure qualité en place.	Système documentaire de la démarche qualité Enregistrements qualité Enregistrements : participants comité Qualité, communication animateur qualité, plans d'actions et comptes rendus
6.8. – Le TOR justifie d'un système organisé de veille réglementaire sur les aspects hygiène (sécurité alimentaire) & droit social	La veille porte sur les aspects hygiène (sécurité alimentaire) & droit social.	Traçabilité documentaire. Contrats ... Liste référencée de documentation technique Documents classés
6.9. – Le TOR assure la diffusion et l'information de cette veille réglementaire (y compris auprès des fournisseurs et prestataires)	Liste des personnes intéressées.	Existence d'une liste de diffusion Traçabilité de la diffusion. Cohérence de la diffusion avec l'organisation et les responsabilités

7. ENGAGEMENTS DE SERVICE

7.1. LES BONNES PRATIQUES VALORISANTES

Ce chapitre présente les pratiques valorisantes sur lesquelles est basé l'ensemble des engagements pris par les TOR en matière de qualité de service. Ces pratiques se concrétisent par des promesses, objet de la certification, qui ont pour objectif la réponse aux attentes des clients déclinés sur les points suivants :

- Accueil et écoute dès la demande
- Conseil et explicitation de la prestation, formalisation d'un devis précis.
- Assistance dans la définition des options.
- Sélection des prestataires
- Communication et transparence, disponibilité d'interlocuteurs responsables
- Professionnalisme des intervenants formés et sensibilisés au rôle
- Réactivité et autorité dans le traitement des imprévus
- Débriefing et mesure de la satisfaction
- Loyauté vis à vis des engagements et sollicitude en clôture de la prestation et dans le traitement des réclamations.
- Animation de l'amélioration continue de la qualité du service (surveillance et actions progrès)

7.2. DISPOSITIONS VALORISANTES

Outres les engagements, ce chapitre présente les dispositions d'organisation mises en place afin d'en garantir le respect et d'en conserver les preuves.
Les engagements concernent :

- les documents et supports émis et/ou remis au client
- les modalités de gestion des ressources
- la sélection des prestataires et enregistrements d'évaluation et suivi
- les dispositions de mise en œuvre et suivi des prestations : les revues et débriefing, vérifications et comptes rendu, la facturation et traitement des réclamations

Pour les engagements concernant les documents remis, il est fait recours :

- à la tenue à jour des fichiers informatiques
- aux annotations sur les demandes écrites adressées par le client (enregistrement de la demande)
- au suivi des données échangées et documents remis au client sur un formulaire spécifique.

Un dossier client est utilisé pour chaque client, il contient les enregistrements et preuves liés au respect des engagements.

7.3. LES ENGAGEMENTS

Les engagements du certifié	Moyens et modalités de maîtrise	Contrôle externe BVQI Preuves
7.3.1. – Réserver un accueil de qualité au client et enregistrer sa demande	Toute demande formulée (par fax, courrier, courriel ou téléphone) fait l'objet d'un enregistrement comprenant la nature de la demande (demande de devis, renseignement, consultation) et les coordonnées du client. Un interlocuteur est désigné, il prend en charge la demande. Une réponse est fournie pour signaler la prise en charge de la demande. Un contact est établit avec le client dans le délai définit par le TOR* ou convenu avec le client. La date convenue pour la remise du devis est enregistrée. * Chaque TOR définit ce délai dans un maximum de 10 jours ouvrables.	Connaissance du processus Enregistrements : fiches contact crées Examen des fiches contact par échantillonnage. Complétude des renseignements Traçabilité et réactivité des réponses en fonction de l'objet de la demande.
7.3.2. – Le TOR assure le recueil des besoins exprimés et réalise une étude de faisabilité	Une liste des personnes formées et possédant la délégation pour cette tâche est maintenue à jour. Un interlocuteur est désigné, il analyse la demande, assure le contact avec le client et vérifie la complétude des renseignements fournis. Il renseigne/complète la fiche contact. Le responsable désigné, après revue des données concernant la prestation (date, nature, nombre de personne, budget, lieu de l'événement, formule et timing souhaitée, matériel et fournitures, options demandées…) réalise une étude de faisabilité et assure la communication avec le client. La date de remise du devis est définie avec le client.	Liste des personnes formées/habilitées. Traçabilité des échanges et des revues réalisées (fiches contact par échantillonnage)

7.3.3. – Une écoute active et des échanges avec le client sont assurés par le TOR	Toute demande (ou bon de commande) donne lieu à des échanges avec le client afin de recueillir ses besoins et compléter le domaine de ses exigences. Le responsable désigné assure l'information des clients : conseil et assistance pour l'organisation de la prestation, les propositions des options, les prestations complémentaires (suppléments), les modalités de mise en œuvre et coordination/surveillance pendant le déroulement de la prestation, les modalités de clôture et facturation. Le contact privilégié du client est : • le commercial, jusqu'au jour de la réception • le responsable d'opération pendant l'événement • puis, à nouveau le commercial après la fin de l'événement.	Echantillonnage et revue des dossiers.
7.3.4. – Le TOR établit et remet un devis détaillé et personnalisé répondant à la demande et aux attentes formulées par le client	Toute demande donne lieu à un devis personnalisé répondant à la demande formulée. Le responsable désigné assure l'établissement du devis : - analyse de la demande et revue de faisabilité, établissement de l'offre - complétude de l'offre (conseil, échanges avec le client) - formalisation de l'offre et détails des prestations : formules suggérées et options - formules/options et prix des prestations fournies - domaine couvert et périmètre de validité Les prestations complémentaires du TOR (heures supplémentaires du personnel de service, utilisation de la réserve des boissons…) sont chiffrées et présentées dans le devis.	Echantillonnage des devis émis.
7.3.5. – Le TOR remet le devis dans le délai convenu	Tout devis est remis au client dans le délai convenu et communiqué. Ce devis est conservé dans le dossier client. Il existe un indicateur de délais de remise des devis.	Vérification sur échantillon de dossiers clients Vérification de la tenue de l'indicateur

7.3.6. – Tous les devis sont validés par le client	Tous les devis acceptés sont classés dans le dossier client et constituent une pièce contractuelle de l'engagement du TOR.	Tenue des dossiers clients
7.3.7. – Un récapitulatif de la réception est assuré	Un Responsable de l'opération est désigné au moins 48 heures avant la date de la prestation. Son nom est communiqué au client. Il est l'interlocuteur privilégié du client. Le TOR s'engage sur le niveau de compétence de la personne désignée (niveau de formation, expérience, adéquation à la prestation...) Il assure : - la coordination des différents intervenants compétents internes ou externes - le bon déroulement de la prestation à partir des éléments transmis par le client et contenus dans le dossier client Il est présent durant la prestation selon des horaires définis avec le client. Les informations transmises au client concernent au minimum : - Les dates et horaires de présence du personnel de service lors de la prestation - Les dates et horaires de livraison des fournitures alimentaires et du matériel - Les dates et horaires de reprise du matériel - Les horaires de début et fin de service - Le nom du Responsable de l'opération En cas de changement de Responsable de l'Opération dans les 48 heures précédents la réception, un document modifié est envoyé au client (et éventuellement au site de réception). Il est conservé.	Vérification sur échantillon dossier clients Vérification dossiers des personnes désignées : formation initiale, expérience, formations complémentaires, formation à la sécurité...

7.3.8. – Des dispositions pour vérifier l'état des matériels et intervenir en cas de défaillance du matériel sont définies et mises en œuvre Chaque traiteur établira la liste de son matériel sensible	Tout le matériel est vérifié avant à l'arrivée sur réception : adéquation à la demande et pour la prestation prévue, vérification du fonctionnement. Le TOR (ou son sous-traitant) assure le dépannage du matériel défaillant ou manquant dans un délai de deux heures. Le matériel dont les conditions de dépannage sont incompatibles avec la mise en œuvre sur réception, est contrôlé avant le départ sur le lieu de réception. Une redondance de certains matériels peut être envisagée. Un état des contrôles réalisés est enregistré.	Vérification des états des contrôles (échantillonnage sur dossier client)
7.3.9. – Un point avec le client est effectué en début de manifestation	Un point conduit par le responsable d'opération est réalisé avec le client dès l'arrivée sur le lieu de la réception (sauf en cas d'absence du client) : présentation mutuelle, rappel des engagements, validation du déroulement prévu. Le point est réalisé sur la base d'une "check-list" (carton de service, contrat, bon de commande , ...) établie pour la revue de devis.	Questionnement et visite éventuelle sur sites
7.3.10. – Le niveau de professionnalisme du personnel intervenant et de l'encadrement est assuré	Un briefing est assuré en début d'intervention. Ces consignes s'appliquent au personnel du TOR, aux intérimaires et au personnel du sous-traitant. Les dispositions en matière de niveau de compétence et respect des règles d'hygiène et sécurité requise pour le personnel sous-traitant sont définies contractuellement.	Vérification sur dossier du personnel. Vérification (par échantillonnage) des dossiers sous-traitants à charge du TOR .
7.3.11. – Des dispositions sont définies pour assurer l'information continue du client pendant le déroulement de la prestation	Toute prestation complémentaire fait l'état d'un récapitulatif formalisé et signé par le client (récapitulatif de la prestation avec le Responsable d'Opération) et conservé dans le dossier client.	Vérification sur pièce par échantillonnage des dossiers clients (devis, récapitulatif, facturation)

7.3.12. – Un débriefing est assuré en fin de prestation	Un compte rendu auprès du client (ou de son représentant) est assuré en fin de chaque prestation par le Responsable d'Opérations lorsque le client est encore présent sur le site. Dans le cas contraire, ce débriefing peut prendre la forme d'un entretien téléphonique. Dans tous les cas le délai est de 2 jours ouvrables maximum après la date de la prestation.	Vérification des enregistrements dans les dossiers clients (compte rendu, appel téléphonique, commentaires, revue et bilan, réclamations…)
7.3.13. – La facturation de la prestation est réalisée dans le cadre strict des engagements réciproques	La facturation est émise après vérification du compte rendu de débriefing de la prestation. Elle est vérifiée de manière systématique avant envoi : - Avec le client en termes d'adéquation au devis ou bon de commande ; au complément de prestations; éventuelles réclamations (débriefing en fin de prestation) - Pour le TOR: complétude, adéquation vis à vis de l'engagement réciproque, qualité de la prestation.	Vérification par échantillonnage sur dossier client.
7.3.14. – Le TOR assure la mesure de la satisfaction du client	Toute prestation donne lieu à l'envoi au client d'un questionnaire de satisfaction. La collecte et la synthèse sont assurées par un organisme extérieur au TOR. Toutes les réponses sont analysées dès leur réception. Un bilan de satisfaction de l'ensemble des prestations est assuré tous les 6 mois et des actions d'amélioration peuvent être sollicitées (amélioration de la qualité). Le TOR communique en interne suite au bilan.	Vérification par échantillonnage de l'envoi effectif des questionnaires. Vérification du taux de réponse et de l'exploitation des conclusions.

7.3.15. – Les dispositions pour le traitement des réclamations sont assurées dans un délai ne dépassant pas les 5 jours ouvrables	Toute réclamation client (sous toute forme : débriefing, appel, lettre, retour questionnaire) est pris en charge et traitée par le commercial qui en réfère de manière systématique à l'Animateur Qualité. Toute réclamation donne lieu à un contact avec le client et à un traitement avec réponse apportée dans un délai maximum de 5 jours ouvrables. L'animateur qualité est responsable du traitement des réclamations. Le commercial assure la communication avec le client. L'animateur Qualité assure les mesures et décisions adoptées. Un bilan semestriel des réclamations est réalisé (Comité Qualité et des actions d'amélioration sont décidées)	Vérification sur dossier client (échantillonnage) des enregistrements du traitement des réclamations. Analyse Exploitation et bilans semestriels
7.3.16. – Le TOR assure l'animation et le pilotage de la qualité et l'amélioration continue du service fourni.	Les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements sont décrites dans les fiches de fonction. Un animateur qualité est désigné parmi le personnel d'encadrement avec mission d'animation de la qualité et de l'amélioration continue du service. Il définit les dispositions, les modalités de mise en œuvre et de maîtrise, la surveillance et mesure de la qualité, la communication qualité. Des revues semestrielles des questionnaires de satisfaction sont réalisées. La synthèse est communiquée en interne et auprès des clients qui le demanderaient. (enquête de satisfaction) Des revues annuelles ou bilan qualité sont effectués par le Comité Qualité (membres de la direction ou spécifique) avec analyse et bilan des activités, définition d'actions d'amélioration et diffusion (interne et externe). Le Comité fixe les orientations générales de la politique qualité et les moyens correspondants.	Présence des dispositions (vérification procédures et enregistrements associés) Vérification de l'expression formelle de la politique et orientation qualité et des objectifs Comptes rendus des revues du Comité Qualité Le plan d'actions d'amélioration (identification et mise en œuvre des actions, tenue des échéances, efficacité des actions)

8. PROCEDURES GENERALES MISES EN PLACE

Indépendamment des exigences précisées par ailleurs dans les référentiels, le TOR a obligation de justifier de la mise en place et de l'application des procédures générales concernant l'ensemble des activités.

Ces procédures générales traitent de :

8.1. GESTION DES RESSOURCES ET FORMATION

Le TOR met en place une procédure décrivant les dispositions pour la gestion des ressources humaines :

- la sélection et la formation du personnel commercial, encadrant et opérationnel (en propre et intérimaire) sur la base de fiches de fonction (mission, niveau de responsabilité, compétences requises)
- la mise en poste et la formation du personnel y compris les consignes de sécurité et hygiène. Les modalités de briefing pour chaque prestation (domaine, limites, attentes du client et besoins 'exprimés et implicites).
- Les modalités d'organisation des équipes, de délégation d'autorité (établissement du devis, responsable d'opération..., traitement des réclamations...
- Définition des besoins en formation et modalités de suivi de l'efficacité de la formation. Les enregistrements associés.

Les modalités de transfert aux prestataires et sous-traitants des compétences requises pour les prestations. Vérification, le cas échéant, du niveau de compétences du personnel et enregistrements associés. L'intégration dans les équipes du TOR.

8.2. VERIFICATION DE LA DEMANDE ET ELABORATION DU DEVIS

La procédure précise les modalités adoptées (qui fait quoi, qui est habilité, enregistrements) pour la revue de la demande client, l'analyse des besoins et attentes et la formulation de l'offre, l'élaboration du devis et la vérification de l'offre avant envoi. Les modalités de revue suite à modification ou avenant. La remise du devis et les enregistrements associés.

8.3. MISE EN ŒUVRE ET COORDINATION DES PRESTATIONS

Le TOR définit dans une procédure les modalités de revue de déclenchement, de coordination et surveillance, de clôture des prestations.

La procédure contient la description des dispositions en matière de choix des participants (et responsabilités et autorités), l'information du client avant prestation (le jour J), les dispositions opérationnelles de coordination et surveillance pendant la prestation, de responsabilités, dispositions opérationnelles, le traitement des imprévus , le débriefing en fin de prestation. Le traitement des écarts.

8.4. SELECTION ET MAITRISE DES FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES

Le TOR définit une procédure pour l'identification, sélection et évaluation des sous-traitants et prestataires (loueur de matériel, de linge, décorateurs, animateurs, sonorisation, DJ, fournisseurs des boissons, de denrées alimentaires ....).

La procédure détermine les modalités de sélection, les critères d'évaluation et de classement des prestataires.
La procédure détermine également les modalités de communication aux sous-traitants et prestataires de leur condition d'intervention (" sous couvert" du TOR et intégré dans les équipes, en nom propre mais intégré sous la coordination du TOR, en indépendant).
Une liste des fournisseurs sera tenue à jour avec le descriptif des prestations fournies et les coordonnées des responsables ainsi que la garantie d'emploi de personnels salariés.

8.5. MESURE DE LA SATISFACTION DU CLIENT

Le TOR définit dans une procédure les modalités de mesure de la satisfaction des clients.
Les dispositions de mise en œuvre et responsabilités doivent être définies.
La procédure contiendra l'expression formelle d'un questionnaire de satisfaction et les modalités d'envoi systématique aux clients, ainsi que les modalités d'exploitation des résultats de l'enquête (niveau de satisfaction, écarts, actions correctives, mesure de l'efficacité).
Les réclamations (et bilans des réclamations) peuvent être intégrées comme critère de mesure de la satisfaction des clients. Les dispositions pour le traitement des réclamations seront intégrées dans la procédure.
La traçabilité des enquêtes, envois, exploitations, bilans est assurée et les enregistrements conservés.
Les bilans suites au traitement des réclamations sont intégrés dans la revue qualité (revue globale annuelle du comité Qualité).

8.6. REVUES ET BILANS QUALITE

Le TOR met en place des revues et bilans.
Les enregistrements sont les suivants :

- Les revues annuelles Qualité
- Les bilans semestriels des enquêtes de satisfaction
- Plan d'actions d'amélioration de la qualité.

CONTROLE EXTERNE BVQI

PREUVES	Existence des procédures. Traçabilité et enregistrements des activités. Systèmes de surveillance et de contrôle en place. Revue de l'animation qualité, bilan et mesure de l'efficacité des activités, objectifs et actions (ex. actions correctives), Plan d'actions d'amélioration Preuves documentaires / Entretiens avec les collaborateurs concernés.

9. ELEMENTS VALORISANTS ET COMMUNIQUANTS

1/ Des professionnels compétents et qualifiés.

2/ Du personnel salarié formé et réactif.

3/ L'assurance d'un accueil personnalisé et d'une écoute attentive.

4/ Une assistance régulière de conseil et de suivi, illustrée par des documents écrits.

5/ La loyauté et le respect des engagements par une communication claire et continue.

6/ La sélection et la maîtrise constante des prestataires de service.

7/ L'amélioration continue du service fourni par la surveillance et la mesure de la qualité.

8/ Un respect et une veille régulières des règles d'hygiène, de sécurité par des outils de contrôle dédiés.

9/ La mesure et l'analyse de la satisfaction de tous les clients.

10. INFORMATION DES CLIENTS

La communication concernant la Certification de Services ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la Certification de Services.

Les règles ci-après découlent de l'article 10 du décret n° 95-354 du 30 mars 1995 (article R 115-10 du Code de la Consommation) et de l'avis du Conseil National de la Consommation sur la Certification de Services (BOCCRF du 31/12/98).

➢ **Supports de communication obligatoires**

Supports de communication obligatoires	Mentions minimum devant figurer sur ces supports
1. Le certificat BUREAU VERITAS CERTIFICATION :. Ce document est élaboré par l'organisme certificateur 2. Un document d'information sur la certification de services : Il est mis à la disposition de la clientèle et des prospects sur chacun des sites certifiés, ce document doit pouvoir être remis sur simple demande. Le document précisera le lieu de mise à disposition du référentiel.	• Les coordonnées du certifié La marque collective de certification, à savoir : BUREAU VERITAS CERTIFICATION et son logotype • L'adresse de BUREAU VERITAS CERTIFICATION Le Guillaumet 92046 Paris-La-Défense Cedex • L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel et, lorsque le professionnel exerce plusieurs activités, l'indication claire de l'activité certifiée (de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification). • La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées : 1/ Des professionnels compétents et qualifiés. 2/ Du personnel formé et réactif. 3/ L'assurance d'un accueil personnalisé et d'une écoute attentive. 4/ Une assistance régulière de conseil et de suivi, illustrée par des documents écrits. 5/ La loyauté et le respect des engagements par une communication claire et continue. 6/ La sélection et la maîtrise constante des prestataires de service. 7/ L'amélioration continue du service fourni par la surveillance et la mesure de la qualité. 8/ Un respect et une veille régulières des règles d'hygiène et de sécurité par des outils de contrôle dédiés. 9/ La mesure et l'analyse de la satisfaction de tous les clients.

➢ **Supports de communication facultatifs**

Supports de communication facultatifs	Mentions minimum devant figurer sur ces supports
Documents publicitaires, commerciaux et contractuels, tout support de communication destiné aux clients (exemples, véhicules, panneau publicitaire, cartes de visite, papier à entête, factures, pages jaunes de l'annuaire téléphonique, minitel, Internet, ..)	Les coordonnées du certifié La marque collective de certification, à savoir : BUREAU VERITAS CERTIFICATION et son logotype Les coordonnées de BUREAU VERITAS CERTIFICATION : au minimum l'adresse restreinte (92046 Paris-La-Défense) L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel et, lorsque le professionnel exerce plusieurs activités, l'indication claire de l'activité certifiée (de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification). Une mention du type "liste des caractéristiques certifiées disponible sur simple demande"
Il est toutefois préconisé, chaque fois que le rapport le permet, de donner des exemples d'engagements certifiés.	