



CENTRE DE RESSOURCES NATIONALES

**Hôtellerie Restauration**



**MENTION  
COMPLÉMENTAIRE  
ORGANISATEUR DE  
RÉCEPTION  
RÉFÉRENTIEL**

# SOMMAIRE

(Cliquer sur les titres pour atteindre la page souhaitée)

◆ **Arrêté de création**

◆ **Annexe I - Référentiels du diplôme**

◆ **Référentiel de certification**

◆ **Annexe II – Période de formation en milieu professionnel**

◆ **Annexe III – Règlement d'examen**

◆ **Annexe IV – Définition des épreuves**

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE**

DIRECTION  
DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE

*Service des formations*

Sous-direction des formations professionnelles

Bureau de la réglementation  
des diplômes professionnels

Arrêté du 9 mai 2005 portant création  
et définition de la mention complémentaire  
*Organisateur de réceptions*

NOR/MEN E 0500720 A

**LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE**

VU le décret n° 2001-286 du 28 mars 2001 modifié portant règlement général de la mention complémentaire ;

VU l'avis de la commission professionnelle consultative « tourisme-hôtellerie-loisirs » du 13 janvier 2005 ;

VU l'avis de la commission professionnelle consultative de l'alimentation du 31 janvier 2005,

**A R R Ê T E**

**Article 1<sup>er</sup>** – Il est créé une mention complémentaire *Organisateur de réceptions* dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Ce diplôme est classé au niveau IV de la nomenclature interministérielle des niveaux de formations.

**Article 2** – Le référentiel d'activités professionnelles, le référentiel de certification et les unités constitutives de la mention complémentaire *Organisateur de réceptions* sont définis à l'annexe I du présent arrêté.

**Article 3** – L'accès en formation est ouvert aux candidats titulaires du baccalauréat technologique *hôtellerie* et du baccalauréat professionnel *restauration*.

Sur décision du recteur, peuvent également être admis en formation les candidats titulaires du baccalauréat professionnel *métiers de l'alimentation* et les candidats remplissant les conditions définies à l'article 6 du décret du 28 mars 2001 susvisé.

La durée de la formation est de 560 heures en établissement ou en centre de formation.

**Article 4** – La durée de la période de formation en milieu professionnel est de seize semaines. Ses objectifs et modalités sont définis à l'annexe II du présent arrêté.

**Article 5** – Le règlement d'examen est fixé à l'annexe III du présent arrêté.

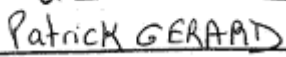
**Article 6** – La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée à l'annexe IV du présent arrêté.

**Article 7** – La mention complémentaire *Organisateur de réceptions* est délivrée aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions du titre III du décret du 28 mars 2001 susvisé.

**Article 8** – La première session d'examen en vue de la délivrance de la mention complémentaire *Organisateur de réceptions* organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2006.

**Article 9** – Le directeur de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à PARIS, le 9 mai 2005

P. le Ministre et par délégation  
Le Directeur de l'enseignement scolaire  
  
Patrick GERARD

*Journal officiel* du 20 mai 2005

**Nota** : Le présent arrêté et son annexe III seront publiés au *Bulletin officiel* du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche du 2 juin 2005, disponible au Centre national de documentation pédagogique, 13, rue du Four, 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.  
L'intégralité du diplôme est diffusée en ligne à l'adresse suivante : <http://www.cndp.fr>

# **ANNEXE I**

## **RÉFÉRENTIELS DU DIPLOME**

# RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

## Définition

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

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

## Contexte professionnel

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

### Emplois dans le cadre *Organisateur de réceptions* :

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

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

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

### Entreprises :

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

### Conditions de travail :

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

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

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

### Fonctions :

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

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

<b>FONCTION 1 : COMMERCIALISATION – GESTION AXE CLIENTS</b>	
<b>TÂCHES</b>	
	<p>Appliquer les techniques de vente et de communication aux phases de la négociation <b>en langue française et en langue anglaise.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accueillir, prendre en charge le client.</li> <li>– Écouter et identifier les attentes du client (besoins, désirs et moyens).</li> <li>– Repérer avec le client les impératifs liés à la réception et aux besoins des participants.</li> <li>– Constituer le dossier client.</li> <li>– Formuler ou participer à la formulation d'une offre correspondant au catalogue.</li> <li>– Consulter la hiérarchie et/ou la cellule de réflexion pour les offres personnalisées.</li> <li>– Déterminer les coûts techniques de la réception.</li> <li>– Établir le devis selon l'offre.</li> <li>– Conclure la vente, définir les modalités de règlement.</li> <li>– Suivre la réalisation du projet.</li> <li>– Assurer la relation avec le client tout au long de l'intervention de l'entreprise.</li> <li>– Établir le bilan de la prestation avec le client afin de mesurer son niveau de satisfaction et s'assurer du règlement.</li> <li>– S'assurer de la mise en œuvre d'un suivi du client afin de le fidéliser.</li> </ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	
	<p><b>Moyens et ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Catalogue des prestations internes et externes, tarifs et conditions de vente.</li> <li>– Contrat de vente, bon de commande, conditions générales de vente.</li> <li>– Textes réglementaires.</li> <li>– Cellule de réflexion (projets personnalisés).</li> <li>– Fiches de procédure, conducteur d'entretiens.</li> <li>– Fichier clients.</li> <li>– Plan d'implantation de la manifestation.</li> <li>– Outils de communication.</li> <li>– Logiciels généraux et spécialisés.</li> <li>– Supports multimédias.</li> <li>– Questionnaires de satisfaction.</li> <li>– Repas test.</li> </ul>
	<p><b>Liaisons – Relations</b>  <i>Internes</i> : avec l'équipe, la hiérarchie, les services de l'entreprise.  <i>Externes</i> : avec les clients, les partenaires extérieurs.</p>
	<p><b>Autonomie</b>  Variable selon la nature et l'importance de la réception et selon le type d'entreprise.</p>
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	
	<p>La négociation commerciale est menée afin de satisfaire le client et les impératifs économiques de l'entreprise.  La politique commerciale de l'entreprise est respectée, le client est fidélisé et l'image de l'entreprise est valorisée.</p>

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



**FONCTION 2 : ORGANISATION – LOGISTIQUE DE L'ÉVÉNEMENT**

**TÂCHES**

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

**CONDITIONS D'EXERCICE**

**Moyens et ressources**

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

**Liaisons – Relations**

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

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

**Autonomie**

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

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

**RÉSULTATS ATTENDUS**

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

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

#### TÂCHES

Avant la manifestation :

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

Dans le cadre de la manifestation :

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

Après la manifestation :

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

#### CONDITIONS D'EXERCICE

##### **Moyens et ressources**

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

##### **Liaisons – Relations**

*Internes* : avec l'équipe, la hiérarchie, les services de l'entreprise.  
*Externes* : avec le client, le personnel externe, les fournisseurs.

##### **Autonomie**

Variable selon le type et la taille de la manifestation.

#### RÉSULTATS ATTENDUS

L'action des personnels est optimisée, le travail d'équipe est favorisé pour assurer le déroulement de la réception conformément aux attentes du client et à la législation du travail en vigueur.  
La rentabilité de la manifestation est assurée.  
Les ressources humaines sont repérées.

## FONCTION 4 : RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

### TÂCHES

Participer à :

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

### CONDITIONS D'EXERCICE

#### Moyens et ressources

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

#### Liaisons – Relations

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

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

#### Autonomie

Participation aux travaux de la cellule de recherche et développement.

### RÉSULTATS ATTENDUS

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

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

## RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

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

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

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

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

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



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

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

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


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

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

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

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

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

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

## **SAVOIRS ASSOCIÉS**

### **SAVOIR 1 : Production et logistique événementielles**

- S 1.1 La production traiteur
- S 1.2 L'organisation de la manifestation sur le site
- S 1.3 Le personnel de la manifestation
- S 1.4 La recherche, les innovations
- S 1.5 Les décors, l'espace, l'ambiance

### **SAVOIR 2 : Gestion commerciale et management**

### **SAVOIR 3 : Sciences appliquées**

### **SAVOIR 4 : Communication professionnelle en français et en anglais**

## S 1 : PRODUCTION ET LOGISTIQUE ÉVÉNEMENTIELLES

### S 1.1 : La production traiteur

Connaissances	Limites des connaissances
<b>Les supports documentaires utilisés et les situations traitées relèvent obligatoirement du secteur professionnel considéré.</b>	
La matière d'œuvre : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les produits spécifiques</li> <li>- les produits alimentaires intermédiaires</li> </ul>	Les principes de base : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les coûts</li> <li>- les critères de choix</li> <li>- les utilisations (amuse-bouches, canapés, patiences, etc.)</li> <li>- l'association des produits</li> <li>- la détermination des besoins qualitatifs et quantitatifs</li> <li>- les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement</li> </ul>
Les techniques de production spécifiques.	Les caractéristiques des différentes techniques de production et de conservation (sous-vide, surgélation, etc.).  Les critères de choix.
La présentation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le matériel</li> <li>- les pièces factices</li> <li>- les techniques de décor</li> <li>- les dressages</li> </ul>	La documentation professionnelle.  Les utilisations des éléments de présentation.  Les critères de choix (en fonction du produit, des contraintes, etc.).
La distribution : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les conditionnements</li> <li>- les stockages</li> <li>- les liaisons froides et chaudes</li> <li>- les cuisines éphémères (la remise en température, le dressage et l'envoi)</li> </ul>	Les matériels spécifiques à la profession, les critères de choix, les contraintes et leurs utilisations.  La réglementation relative au conditionnement, au stockage, à la préparation et à la distribution des préparations culinaires en service immédiat ou différé.
Le transport de la production.	La réglementation relative au transport.
La démarche HACCP ( <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i> ) en production traiteur.  La démarche qualité.	La démarche HACCP s'applique à toutes les étapes.  Les autocontrôles, l'analyse des risques.  Les mesures préventives et correctives.  La traçabilité.  Les critères de qualité, les agréments, les normes ISO ( <i>International Standard Organisation</i> ).

## S 1.2 : L'organisation de la manifestation sur le site

Connaissances	Limites des connaissances
Les différentes prestations.	<p>Les différents types de prestations, leurs règles, leurs compositions, les produits spécifiques et les boissons :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les cocktails</li> <li>– les buffets</li> <li>– le service à table</li> <li>– les plateaux repas, etc.</li> </ul> <p>Les principales règles de protocole</p>
Les boissons.	<p>La détermination des besoins.</p> <p>Le traitement spécifique des boissons lors des manifestations.</p>
<p>Les locaux.</p> <p>Les équipements.</p> <p>Les « organisations » annexes (parkings, vestiaires, toilettes, etc.).</p>	<p>Les règles d'implantation.</p> <p>Les principes de réalisation d'un plan à l'échelle.</p> <p>Les zones de circulation.</p> <p>Les textes réglementaires.</p> <p>Les caractéristiques et les fonctions.</p> <p>La maintenance.</p> <p>L'hygiène, la sécurité et l'environnement (règles et organismes de contrôle).</p> <p>La sécurité des biens et des personnes (législation en vigueur)</p>
<p>Les matériels.</p> <p>Les mobiliers.</p> <p>Le linge.</p> <p>Les facteurs d'ambiance.</p>	<p>La détermination des besoins, les critères de choix.</p> <p>Le conditionnement.</p> <p>Les textes réglementaires.</p> <p>Les caractéristiques et les utilisations.</p> <p>La maintenance.</p> <p>L'hygiène et la sécurité (règles et organismes de contrôle).</p> <p>Les méthodes de contrôles quantitatif et qualitatif.</p>
<p>La démarche HACCP (<i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>) sur le site de la manifestation.</p> <p>La démarche qualité.</p>	<p>La démarche HACCP s'applique à toutes les étapes.</p> <p>Les autocontrôles, l'analyse des risques.</p> <p>Les mesures préventives et correctives.</p> <p>La traçabilité.</p> <p>Les critères de qualité.</p> <p>Les normes ISO (<i>International Standard Organisation</i>).</p>
<p>Les documents de gestion administrative (bons de livraison, de matériel, de retour, etc.).</p>	<p>Les caractéristiques, l'utilisation et la circulation des documents.</p>
<p>Le dossier de la manifestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le dossier client</li> <li>– le dossier technique</li> <li>– le dossier d'exécution</li> </ul>	<p>Les éléments constitutifs du dossier technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– identification, analyse, objectifs</li> <li>– procédures d'élaboration et critères de qualité</li> <li>– circulations interne et externe</li> </ul>



### S 1.3 : Le personnel de la manifestation

Connaissances	Limites des connaissances
<p>La détermination des besoins en personnel (interne et externe). L'embauche du personnel « extra ».</p>	<p>Les filières de recrutement du personnel. L'évaluation des besoins en personnel quantitativement et en profil de postes.</p>
<p>La communication et la gestion du personnel de la manifestation et son animation.</p>	<p>Les documents d'organisation et de gestion du personnel : – affectation sur des sites différents et ventilation sur le site (plannings, tableaux, fiches, etc.) – les fiches de mission, de fonction, de poste – la feuille d'émargement et de pointage horaire</p> <p>La communication et l'animation du personnel : – les consignes – la répartition des tâches</p>

### S 1.4 : La recherche, les innovations

Connaissances	Limite des connaissances
<p>La recherche-développement en entreprise.</p>	<p>Le protocole de recherche. La protection des appellations (brevets, etc.).</p>
<p>Les tendances, les innovations.</p>	<p>La démarche méthodologique d'une veille « conceptuelle » (tendances, innovations, concepts, produits, normes, etc.) : – les sources d'informations – l'observation de la concurrence</p> <p>Les nouveaux métiers liés à l'organisation des réceptions.</p>

### S 1.5 : Les décors, l'espace, l'ambiance

Connaissances	Limites des connaissances
<b><i>Les supports documentaires utilisés et les situations traitées relèvent obligatoirement du secteur professionnel considéré.</i></b>	
<p>Les techniques de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la ligne, le point</li> <li>- le croquis, le graphisme, le schéma</li> <li>- le plan</li> <li>- la perspective</li> <li>- le volume et l'espace</li> <li>- le dessin à l'échelle</li> </ul>	<p>Les règles de composition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- symétrie, asymétrie</li> <li>- rythme, équilibre, dynamisme</li> </ul> <p>Les règles de composition pour construire un buffet, la décoration d'un espace, pour illustrer des documents supports de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- croquis, dessin (la mise en volume, la maquette), illustration des idées pour un projet</li> <li>- plans à l'échelle : salle, buffet, etc.</li> </ul>
<p>La couleur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les couleurs, les formes et les matières</li> <li>- les couleurs complémentaires chaudes/froides, dégradées, contrastées</li> <li>- la psychologie de la couleur</li> <li>- la perception des couleurs</li> <li>- le vocabulaire de la couleur : dominantes, camaïeu, nuance, aplat, dégradé, polychrome, etc.</li> <li>- le choix des couleurs en fonction d'un thème et en fonction des ambiances (les harmonies colorées)</li> </ul>	<p>Les couleurs pour la salle de réception, les tables, les buffets, pour les documents de communication, etc.</p> <p>Les différents éclairages utilisés dans le cadre professionnel, leur incidence sur la couleur et l'ambiance.</p> <p>Le choix de l'harmonie colorée de la salle de réception et disposition des sources lumineuses permettant la mise en valeur des produits présentés, des buffets, des tables, etc.</p> <p>Le vocabulaire précis, adapté, pour la transmission et la commercialisation de ses idées, de son projet.</p>
<p>L'image et le texte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la lecture d'une image</li> <li>- le cadrage</li> <li>- la typographie</li> <li>- la mise en page</li> </ul>	<p>Les grands principes de la construction d'une image (aspect, formes et symbolique). L'angle de vue, les différents plans, etc. Le cadrage.</p> <p>Les grands principes de la mise en page des textes et des images pour obtenir un message clair (utilisation possible de l'outil informatique). Dénotation - connotation, polysémie (texte/image). Le choix de la typographie en fonction du document, de la plaquette publicitaire.</p>
<p>La culture artistique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les principaux mouvements de la peinture et de la sculpture depuis le XVIII<sup>e</sup> siècle</li> <li>- le cadre de vie, le mobilier, les styles (du XVI<sup>e</sup> siècle au XIX<sup>e</sup> siècle, le design contemporain)</li> </ul>	<p>Leurs principales caractéristiques et techniques.</p> <p>Base pour les recherches thématiques, de tendance, d'ambiance, pour un projet de réception.</p>

## S 2 : GESTION COMMERCIALE ET MANAGEMENT

Connaissances	Limites des connaissances
<b>Les supports documentaires utilisés et les situations traitées relèvent obligatoirement du secteur professionnel considéré.</b>	
Le marché de l'organisation des réceptions.	<p>La segmentation de l'offre et de la demande.</p> <p>Les indicateurs chiffrés (chiffre d'affaires, ratio de rentabilité, etc.) : analyse, intérêt, pistes d'exploitation.</p> <p>Les acteurs du marché (législateur, syndicats, organismes de contrôle, etc.) : identification et rôles.</p>
La communication commerciale.	<p>Les principes et techniques de publicité média et hors média.</p> <p>La mise en valeur de l'entreprise (histoire, marque, produits, normes, certifications, brevets, etc.).</p> <p>La prospection en direction des entreprises et des particuliers (principes et techniques).</p>
<p>La négociation commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'accueil et la prise en charge du client</li> <li>- la négociation du dossier</li> <li>- les ventes additionnelles</li> <li>- la conclusion de la négociation</li> </ul>	<p>Les moyens de prise de contact (<i>de visu</i>, téléphonie, courriel, courrier, etc.).</p> <p>Les techniques et les pratiques favorisant la négociation de l'accueil du client à la conclusion de la vente.</p> <p>Le conducteur d'entretien (objectifs, éléments constitutifs, utilisation)</p> <p>L'approche méthodologique des produits et composition d'une offre adaptée.</p> <p>La stratégie pour les ventes additionnelles, le choix des produits et des services.</p> <p>Les marges de manœuvre en matière de prix, l'évaluation du risque client.</p> <p>Le devis : analyse et élaboration.</p> <p>Les arrhes et acomptes. Les réductions de prix. Les modalités de paiement.</p>
Les supports d'aide à la vente.	Les supports d'aide à la vente et à la vente à distance : identification, objectifs, règles et contraintes d'utilisation.

Connaissances	Limites des connaissances
<p>La gestion de la relation clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'enquête satisfaction</li> <li>- le fichier « client »</li> <li>- le suivi financier et commercial du client</li> <li>- l'information vers les clients</li> </ul>	<p>Les indicateurs de satisfaction (courriers, réclamations, taux de défection, etc.) : analyse.</p> <p>L'enquête de satisfaction : objectifs, modalités, exploitation.</p> <p>La gestion des dépassements (boissons, horaires, etc.).</p> <p>Le fichier client : éléments, objectifs, exploitation.</p> <p>Les analyses statistiques des ventes par poste : pistes d'exploitation.</p> <p>La conduite à tenir lors de réclamations.</p> <p>L'information vers les clients : stratégie, contenu et supports.</p>
<p>L'organisation de l'entreprise.</p> <p>L'organisation du travail.</p>	<p>L'organigramme d'une petite, moyenne et grande entreprise « organisateur de réceptions » : analyse et commentaires.</p> <p>Les profils de poste : analyse et commentaires.</p> <p>Les plannings liés au contexte professionnel : principes d'élaboration, types (horaires, congés, remplacements, répartition des tâches, etc.).</p>
<p>La gestion des fournisseurs/prestataires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les sources d'informations</li> <li>- la sélection des fournisseurs</li> <li>- la négociation d'achat</li> </ul>	<p>Les sources d'informations sur les produits et les fournisseurs/prestataires : recherche, nature, traitement des données.</p> <p>Les veilles commerciale, concurrentielle et environnementale : principes et intérêts.</p> <p>La comparaison des offres : méthodes et critères de sélection (délais, quantités, tests, essais, etc.).</p> <p>La relation de partenariat acheteur/fournisseur : fidélisation des fournisseurs : intérêt, méthodes.</p>
<p>Les contrats de vente, de sous-traitance, de location, de transport.</p> <p>La responsabilité du fait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de l'organisateur de la réception</li> <li>- du client et d'un tiers</li> </ul>	<p>Dans le cadre d'analyse de situations professionnelles portant sur les contrats précisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les obligations des parties</li> <li>- les conséquences du non-respect des obligations</li> <li>- la procédure à suivre</li> </ul> <p>Repérage des cas de mise en jeu de la responsabilité dans des situations professionnelles du secteur considéré.</p>

Connaissances	Limites des connaissances
<p>La commande.</p> <p>Le suivi des commandes.</p> <p>La livraison.</p>	<p>La préparation et la transmission des informations nécessaires (manuelle, téléphonique, télématique, informatique).</p> <p>Les procédures de suivi de commande (manuellement et informatiquement) et les relances.</p> <p>La livraison.</p> <p>Les conditions de vente et de transport.</p> <p>Les modalités de paiement.</p>
<p>La gestion administrative du personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les conventions collectives, les accords d'entreprise</li> <li>- le règlement intérieur</li> <li>- l'embauche, les types de contrats de travail</li> <li>- les conditions de travail, le salaire</li> <li>- les sanctions, le licenciement</li> </ul>	<p>Les textes légaux et réglementaires, les conventions collectives, les accords d'entreprises, le règlement intérieur : éléments principaux.</p> <p>Caractéristiques des types de contrat de travail en vigueur dans la profession.</p> <p>Les principes généraux en matière d'embauche, de conditions de travail, de salaire, de sanctions, de licenciement.</p>
<p>La gestion des ressources humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la communication en direction du personnel</li> <li>- l'animation du personnel</li> <li>- la motivation du personnel</li> <li>- les styles de management en vigueur</li> </ul>	<p>La communication avec le personnel par messages oraux et écrits : types, objectifs, critères de choix.</p> <p>Les conditions de réussite :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des entretiens d'embauche, de fixation d'objectifs, de bilan, d'évaluation</li> <li>- des réunions avec le personnel</li> </ul> <p>Les techniques de stimulation : la valorisation, la délégation de responsabilité, la promotion interne.</p> <p>La formation du personnel avant les phases d'exécution (consignes, démonstrations, etc.).</p> <p>Les critères de choix de la politique de management adaptée à une situation donnée.</p>

### S 3 : SCIENCES APPLIQUÉES

Connaissances	Limites des connaissances
<b><i>Les supports documentaires utilisés et les situations traitées relèvent obligatoirement du secteur professionnel considéré.</i></b>	
<p>Les aspects réglementaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les instances concourant à la qualité alimentaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les instances de la Communauté européenne</li> <li>• les instances nationales : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conseil supérieur d'hygiène publique de France</li> <li>▪ Académie nationale de médecine</li> <li>▪ Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes</li> <li>▪ Direction départementale de l'action sanitaire et sociale</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>– Les laboratoires</li> </ul>	<p>Leurs principales fonctions dans le cadre du secteur d'activité de l'entreprise.</p>
<p>La méthode HACCP et les autres méthodes d'analyse des risques : l'assurance de la qualité bactériologique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– HACCP : définition et champ d'application</li> <li>– principes du système</li> <li>– méthodologie</li> <li>– présentation des autres méthodes d'analyse des risques</li> </ul>	<p>Les principes de ces méthodes.</p> <p>La traçabilité.</p> <p>L'identification des principaux points critiques pour une situation professionnelle donnée.</p> <p>L'analyse des risques pour les prestations.</p>
<p>Les règles professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le Code des usages.</li> <li>– Le Guide des bonnes pratiques hygiéniques (GBPH)</li> <li>– mise en relation des réglementations communautaires et françaises</li> </ul>	<p>La nature des informations fournies par ces documents.</p> <p>La sélection des documents, des informations nécessaires en liaison avec une situation professionnelle donnée</p>
<p>Les agréments européens/dispense, certification, normalisation.</p>	<p>Les statuts réglementaires possibles pour une activité professionnelle donnée.</p> <p>Leurs avantages et leurs contraintes.</p>
<p>Le développement durable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– la communication écologique</li> <li>– l'éco-conception</li> </ul>	<p>Les principaux éco-labels.</p> <p>Les principales caractéristiques et l'intérêt de l'éco-conception.</p> <p>Les notions d'éco-produits, de cycle de vie.</p> <p>Les principales étapes à prendre en compte lors de l'analyse du cycle de vie.</p> <p>Les exemples d'implications et d'applications dans le secteur d'activité de l'entreprise.</p>

Connaissances	Limites des connaissances
<p>La maîtrise de la qualité sanitaire lors d'une prestation :</p> <p>Microbiologie alimentaire, les moyens et les outils de contrôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les GBPH</li> <li>- les contrôles sanitaires</li> <li>- les autocontrôles bactériologiques</li> </ul> <p>Lutte antimicrobienne et mesures réglementaires en production et sur le site de la manifestation concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les denrées et les préparations</li> <li>- les personnes</li> <li>- les équipements et les locaux</li> <li>- l'entretien sur les lieux d'une prestation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• produits, matériels et protocoles</li> <li>• organisation des opérations pour les divers secteurs de l'activité professionnelle</li> </ul> </li> </ul>	<p>Les autocontrôles : objectifs, nature, fréquence. Les propositions de mesures correctives adaptées aux résultats d'analyses microbiologiques. La conduite à tenir en cas de toxi-infection ou d'intoxications : déclarations à faire et organisme à contacter.</p> <p>Les principaux micro-organismes mis en cause lors d'infections d'origine alimentaire, conditions de leur développement. Les spores microbiennes, conditions de leur production et de leur germination. L'analyse des risques de contamination ou de développement microbien pour une situation professionnelle donnée. Les propositions argumentées de solutions pour prévenir ou limiter les risques d'origine microbienne.</p> <p>Le choix de produits et de matériels adaptés pour l'entretien et la désinfection.</p> <p>L'élaboration des protocoles de nettoyage, de décontamination, de désinfection.</p> <p>La fréquence des opérations d'entretien pour les locaux, les équipements, les matériels, les revêtements, les textiles.</p> <p>La proposition de solutions techniques pour éviter la contamination des aliments au cours de l'activité professionnelle.</p>
<p>Réglementation du conditionnement, de la conservation, du transport et de la gestion des déchets :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la cuisine en différé et les plats cuisinés à conditionnements (fonctions, matériaux et matériels utilisés, procédés de conditionnement)</li> <li>- les appareils de refroidissement et de conservation</li> <li>- la liaison froide, la liaison chaude</li> <li>- la remise en température</li> <li>- les matériels et véhicules de transport</li> <li>- la gestion des produits non consommés</li> <li>- la gestion des déchets</li> </ul>	<p>La réglementation en vigueur.</p> <p>Les documents et attestations nécessaires.</p> <p>Dans le cadre d'une prestation donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix d'un conditionnement et d'un mode de conservation adapté : les critères à prendre en compte et l'incidence sur les qualités du produit</li> <li>- Les solutions techniques répondant à la réglementation en vigueur et adaptées : <ul style="list-style-type: none"> <li>• au conditionnement</li> <li>• au transport</li> <li>• à la conservation et au stockage</li> <li>• au maintien et à la remise en température des denrées</li> <li>• à la gestion des produits non consommés</li> <li>• à la gestion des déchets</li> </ul> </li> <li>- Les précautions à prendre pour la présentation des produits (éclairage, température, etc.).</li> </ul>

Connaissances	Limites des connaissances
<p>La sécurité et le confort dans le cadre d'une prestation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réglementation et actions préventives relatives : <ul style="list-style-type: none"> <li>• aux déplacements et à la manipulation de charges</li> <li>• aux risques électriques, mécaniques, etc. aux risques de chutes, de coupures, de brûlures, etc.</li> <li>• aux risques d'incendie</li> </ul> </li> <li>– Analyse des risques : méthodes <i>a priori</i> ; méthodes <i>a posteriori</i>.</li> <li>– Les organismes de contrôle, de prévention, d'information : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les commissions de sécurité</li> <li>• l'inspection du travail, etc.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Sur les lieux de réception pour les clients, le personnel, les locaux, équipements et décors :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les normes réglementaires à appliquer</li> <li>– les normes et harmonisations européennes en vigueur</li> </ul> <p>À partir d'une étude ou d'un document, analyse des risques éventuels et proposition de mesures correctives pour assurer le maximum de confort, de sécurité des clients.</p> <p>À partir d'exemples : les démarches administratives à respecter et les documents à fournir.</p>
<p>L'assurance de la qualité nutritionnelle de l'alimentation pour une prestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– application de l'équilibre alimentaire pour une prestation donnée</li> <li>– choix des aliments et des techniques culinaires adaptés aux types de clientèle</li> </ul>	<p>La mise en relation des apports nutritionnels d'un repas gastronomique et d'une prestation traiteur (buffet, cocktail, etc.) avec les notions d'équilibre alimentaire.</p> <p>Les allergies alimentaires et les déséquilibres nutritionnels : conséquences et prévention.</p> <p>La proposition de produits et de techniques permettant d'associer l'équilibre alimentaire et les qualités organoleptiques des prestations avec les attentes d'une clientèle spécifique (régimes ou convictions alimentaires particuliers, sportifs, curistes, personnes âgées, etc.).</p>



## S 4 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

Connaissances	Limites des connaissances
<i>Les supports documentaires utilisés et les situations traitées relèvent obligatoirement du secteur professionnel considéré.</i>	
La communication professionnelle écrite en français : – interne – externe	Les notes, les consignes, les comptes rendus, les rapports : analyse, caractéristiques, utilisation. Les courriers clients, fournisseurs, administratifs : analyse de courriers caractéristiques. La messagerie électronique : caractéristiques, utilisation, rédaction et archivage des messages. Le site d'une entreprise sur Internet : analyse.
La communication professionnelle écrite en anglais : éléments caractéristiques.	Analyse de courriers clients simples et de messages électroniques. Analyse de catalogues, de brochures, de revues professionnelles.
La communication professionnelle orale en français : – le langage verbal et non verbal – l'écoute, l'argumentation, la restitution	Identification et analyse des situations de communication de l'accueil du client à la conclusion de la vente. Analyse de séquences filmées. Simulation de situations professionnelles de communication.
La communication professionnelle en anglais : – le vocabulaire technique – les coutumes liées au contexte professionnel	Communication en anglais dans des situations professionnelles : communications téléphoniques et entretiens de négociation commerciale. Articulation des échanges en anglais et en français avec des clients (compréhension d'une demande et réponse immédiate).
Les technologies de l'information et de la communication.	L'information sur les évolutions techniques et leur utilisation pour l'activité professionnelle.
La recherche documentaire électronique.	Les techniques de recherche documentaire sur Internet. Recensement et consultation de sites professionnels français et étrangers.
La réalisation d'un dossier : – méthodologie – logiciels généraux	Les éléments constitutifs. L'écriture, la disposition, les illustrations, la mise en valeur. Utilisation des logiciels généraux (traitement de texte, tableur, gestionnaire de base de données).
La présentation d'un dossier professionnel : – méthodologie – supports	La phase expositive et la phase d'entretien : déroulement, attitude, conditions de réussite. Les éléments supports tels que documents, séquences auditives et visuelles : réalisation, critères de sélection, importance, utilisations. Utilisation d'un logiciel d'animation, d'un logiciel de gestion des photos et des vidéos numériques.

## UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

Compétences du référentiel de certification	U1 Étude technique de réceptions	U2 Commercialisation d'un concept de réception innovant	U3 Activités en milieu professionnel
---	-------------------------------------	--	---

### Compétences professionnelles

C 1. COMMUNIQUER – COMMERCIALISER			
C 2. RÉALISER			
C 3. S'INFORMER			
C 4. APPRÉCIER			
C 5. ORGANISER			

### Savoirs associés

S 1. PRODUCTION ET LOGISTIQUE ÉVÉNEMENTIELLES			
S 2. GESTION COMMERCIALE ET MANAGEMENT			
S 3. SCIENCES APPLIQUÉES			
S 4. COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS			



**Correspondance totale**

**Correspondance partielle**

## **ANNEXE II**

### **PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

## FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

### OBJECTIFS

Les périodes de formation en milieu professionnel se déroulent dans une structure dont l'activité principale porte sur l'organisation de réceptions dans ses propres locaux et/ou dans des locaux extérieurs.

L'entreprise doit permettre au candidat de découvrir, d'approfondir et d'apprécier le métier auquel il se destine et garantir sa formation dans toutes les activités de l'organisation de réceptions.

Le candidat aura la possibilité de mettre en œuvre ses compétences, de les adapter au contexte professionnel et d'acquérir de nouveaux savoir-faire. Il sera amené à appréhender l'entreprise dans ses structures, ses fonctions, son organisation et ses contraintes, à prouver sa capacité à s'intégrer à une équipe et à réaliser des tâches complexes en autonomie.

Toute l'équipe pédagogique est concernée par la période de formation en milieu professionnel et, sous la responsabilité des enseignants, les élèves peuvent contribuer à la recherche de l'entreprise ou des entreprises d'accueil (circulaire n° 2000-095 du 26 juin 2000 relative à l'encadrement des périodes en entreprise, B.O. n° 25 du 29 juin 2000). Chaque période sera sanctionnée par un bilan individuel établi conjointement par le tuteur, l'équipe pédagogique et l'élève. Ce bilan indiquera l'inventaire et l'évaluation des tâches et activités confiées au candidat et les performances réalisées pour chacune des compétences prévues.

## ORGANISATION

### 1 • Voie scolaire

La durée de la formation en milieu professionnel est de **seize semaines** fractionnées en deux périodes de huit semaines.

Périodes conseillées :

- première période : huit semaines réparties sur novembre, décembre, janvier ;
- deuxième période : huit semaines réparties sur mars, avril, mai.

Le choix des dates est laissé à l'initiative du centre de formation en concertation avec les entreprises concernées afin d'offrir au candidat les meilleures conditions de formation.

Il est possible pour le candidat d'effectuer ses périodes de formation dans deux entreprises de type et de taille différents pour couvrir tous les domaines du référentiel du diplôme, notamment l'axe recherche et développement.

L'organisation de la période de formation doit faire l'objet obligatoirement d'une convention entre le chef de l'entreprise accueillant les élèves et le chef de l'établissement scolaire où ces derniers sont scolarisés, conformément à la convention type définie par la note de service n° 96-241 du 15 octobre 1996 modifiée par la note de service DESCO A7 n° 259 du 13 juillet 2001.

Le candidat constitue un dossier conformément à la définition de l'épreuve E3.

Les attestations de stage permettent de vérifier la conformité réglementaire de la formation en milieu professionnel (durée, secteur d'activité).

Un candidat qui n'aurait pas présenté ces pièces ne pourra pas subir l'épreuve U3 (évaluation de l'activité professionnelle).

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

## 2 • Voie de l'apprentissage

La durée de la formation en milieu professionnel est incluse dans la formation en entreprise telle qu'elle est prévue par le contrat d'apprentissage.

Afin d'assurer une cohérence dans la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer les maîtres d'apprentissage des objectifs des différentes périodes de formation et plus particulièrement de leur importance dans la réalisation du rapport de stage.

Au terme des périodes de formation, l'apprenti constitue un dossier conformément aux dispositions prévues pour les candidats scolaires (*cf. supra*).

## 3 • Voie de la formation professionnelle continue

### a) Candidat en situation de première formation ou de reconversion

La durée de la formation en milieu professionnel s'ajoute aux durées de formation dispensées dans le cadre de la formation continue.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier (divers types de contrats d'insertion, de qualification, d'adaptation, etc.), le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs.

Au terme de sa formation, le candidat constitue un dossier conformément aux dispositions prévues pour les candidats scolaires (*cf. supra*).

### b) Candidat en situation de perfectionnement

Le certificat de stage est remplacé par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans des activités relevant du secteur de l'organisation de réceptions en qualité de salarié à temps plein, pendant six mois au moins au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

Le candidat rédige un rapport sur ses activités dans le même esprit qui préside à l'élaboration du rapport de stage pour les autres candidats.

Les modalités de constitution et de remise de ce dossier sont identiques à celles des candidats scolaires, apprentis et issus de la formation professionnelle continue visés au a).

## 4 • Candidat qui se présente au titre de trois années d'expérience professionnelle

Ce candidat constitue un dossier conformément aux dispositions prévues pour les candidats de la formation professionnelle continue en situation de perfectionnement (*cf. supra*, chapitre 3 b).

## 5 • Candidat positionné

Pour le candidat en situation de positionnement, cette durée ne peut être inférieure à **huit semaines** (positionnement prononcé dans les mêmes conditions que celles définies par l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation au baccalauréat professionnel, au brevet professionnel et au brevet de technicien supérieur).

## **ANNEXE III**

### **RÈGLEMENT D'EXAMEN**

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

<b>MENTION COMPLÉMENTAIRE ORGANISATEUR DE RÉCEPTIONS</b>			<b>Scolaires</b> (établissements publics et privés sous contrat) <b>Apprentis</b> (CFA et sections d'apprentissage habilités*) <b>Formation                      professionnelle                      continue</b> (établissements publics)		Autres candidats	
Épreuves	Unités	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée
<b>E 1. Étude technique de réceptions</b>	<b>U1</b>	<b>3</b>	CCF		ponctuel écrit	5 heures
<b>E 2. Commercialisation d'un concept de réception innovant</b>	<b>U2</b>	<b>4</b>	ponctuel oral	4 heures	ponctuel oral	4 heures
<b>E 3. Activités en milieu professionnel</b>	<b>U3</b>	<b>3</b>	CCF		ponctuel oral et pratique	1 heure

CCF : contrôle en cours de formation.

\* L'habilitation est prononcée conformément aux dispositions de l'arrêté du 9 mai 1995 relatif aux conditions d'habilitation pour le contrôle en cours de formation au baccalauréat professionnel, BP et BTS (BOEN du 8/6/95).

## **ANNEXE IV**

### **DÉFINITION DES ÉPREUVES**



**● Objectifs et contenu de l'épreuve**

L'épreuve vise à évaluer le candidat sur sa connaissance des savoirs et savoir-faire professionnels requis et sur sa capacité à construire un dossier commercial et technique complexe respectant les règles et les normes professionnelles.

L'épreuve prend appui sur les compétences :

C1.3 – C1.4 – C1.6 – C1.7 – C1.8

C2.1 – C2.2 – C2.3 – C2.5 – C2.6 – C2.7 – C2.8 – C2.9 – C2.10 – C2.12 – C2.13

C3.1 – C3.2 – C3.3

C4.1 – C4.2 – C4.3 – C4.4

C5.1 – C5.2 – C5.3 – C5.4

et les savoirs suivants : S1 – S2 – S3 – S4

**● Critères d'évaluation**

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

- analyser et comprendre une situation ;
- choisir les informations pertinentes ;
- argumenter commercialement la proposition ;
- mettre en œuvre des connaissances et des compétences ;
- construire un dossier structuré et de qualité (fond et forme) ;
- appliquer des consignes ;
- respecter les normes de présentation des documents professionnels.

**● Modes d'évaluation****⇒ Épreuve ponctuelle écrite d'une durée de 5 heures**

Cette épreuve prend la forme d'une étude de cas comprenant un thème et des ressources documentaires annexées et/ou précisées dans le sujet.

Le candidat doit construire le dossier de la réception à partir d'un contexte donné et le présenter manuscrit et/ou avec l'outil informatique en fonction des consignes données dans le sujet. Il est conseillé au candidat qui a suivi sa formation dans un autre lieu que le centre d'épreuve de s'assurer avant l'épreuve que le matériel et les logiciels lui conviennent ; dans le cas contraire, il doit apporter et installer son propre matériel.

Le dossier de la réception est constitué par :

*Le dossier client* (ouvert lors de l'acceptation du devis) qui comporte : le conducteur d'entretien commercial (guide de l'entretien), la fiche client, la proposition commerciale et le devis accepté, le compte rendu de déroulement de la manifestation, le questionnaire de satisfaction, les courriers, la facture, la description du mode de « suivi client » à mettre en place, etc.

*Le dossier technique* qui comprend : les plans, les contraintes des locaux, le planning du personnel, le cahier des charges des fournisseurs/prestataires, les bons de commande des fournisseurs/partenaires extérieurs, une fiche de production sur une entrée, un plat ou un dessert, les documents réglementaires, etc.

*Le dossier d'exécution* qui regroupe des éléments du « dossier client » et du « dossier technique » indispensables au responsable du déroulement de la manifestation sur le site : la liste des personnels, les fiches de poste, les fiches de relevé d'heures, la liste d'émargement des personnels, les contrats d'embauche, les plans, le cahier des charges du site, les bons de commande, les bons de livraison, le minutage de la manifestation, les fiches d'inventaires produits et matériels, les autorisations (conformité aux normes), l'imprimé « déroulement de la manifestation », les consignes particulières, etc.

La commission de correction de l'épreuve est composée d'un enseignant de techniques de service, d'un enseignant de techniques commerciales, d'un enseignant de sciences appliquées et d'un enseignant d'arts appliqués.

⇒ **Contrôle en cours de formation**

Le candidat constitue le dossier d'une réception pouvant comporter une spécificité alimentaire et portant sur un repas de 50 couverts minimum ou un cocktail de 100 personnes minimum ou un buffet-repas de 50 personnes minimum.

Le dossier de la réception est réalisé avec l'outil informatique, seuls les plans peuvent être manuscrits.

Il comporte :

- la description du contexte de la manifestation, la présentation du client et de l'entreprise « organisateur de réceptions » ;
- le dossier client, le dossier technique, le dossier d'exécution.

Le dossier est évalué en fin d'année scolaire (mai/juin) par l'équipe pédagogique de l'établissement de formation et un professionnel « organisateur de réceptions ».

L'évaluation prend en compte la pertinence et l'originalité du thème et de la mise en scène de la réception, le professionnalisme du contenu et la qualité de réalisation du dossier.

**ÉPREUVE E 2 : COMMERCIALISATION D'UN CONCEPT DE RÉCEPTION INNOVANT**

**U2 Coefficient : 4**

● **Objectifs et contenu de l'épreuve**

L'épreuve a pour finalité de mettre le candidat dans une situation professionnelle de négociation commerciale et d'organisation de réception à caractère innovant.

Elle vise à apprécier d'une part les qualités de communication pour mener une négociation commerciale avec des clients français et anglais et pour soutenir une proposition commerciale et, d'autre part, l'aptitude à traiter efficacement un dossier prenant en compte les innovations du secteur professionnel en matière d'organisation de réceptions.

L'épreuve prend appui sur les compétences :

C1.1 – C1.2 – C1.3 – C1.4 – C1.10

C2.3 – C2.4 – C2.5 – C2.8 – C2.9

C3.3 – C3.4

et les savoirs suivants : S1 – S2 – S3 – S4

● **Critères d'évaluation**

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

*En anglais :*

- accueillir et prendre congé ;
- utiliser le vocabulaire technique ;
- comprendre une demande ;
- rechercher les besoins du client ;
- apporter une réponse simple.

*En français :*

- s'exprimer avec aisance ;
- mettre en œuvre les techniques d'accueil et les phases de la vente d'une prestation ;
- concevoir une prestation réalisable à caractère innovant ;
- élaborer un projet de prestation en temps limité ;
- utiliser rationnellement les ressources documentaires ;
- présenter et justifier les éléments d'un dossier ;
- mettre en valeur ses connaissances et ses compétences.

## ● Mode d'évaluation

⇒ **Épreuve ponctuelle orale d'une durée de 4 heures décomposée en trois phases :**

- entretien commercial en français et en anglais ;
- préparation du concept de réception ;
- présentation du concept de réception et conclusion de la négociation.

Les membres du jury étudient, pendant une durée de 15 minutes maximum, la situation support de l'épreuve (sujet national), afin d'appréhender le contexte et de définir leurs interventions lors de l'entretien commercial.

### 1. Entretien commercial en français et en anglais (30 min)

Le candidat mène un entretien commercial avec les membres du jury jouant le rôle de clients, afin de dégager les caractéristiques de la réception à organiser et de collecter les informations nécessaires.

Le candidat intervient majoritairement en français et pour au moins 30 % en anglais.

Le candidat est autorisé à utiliser un conducteur ou guide d'entretien.

### 2. Préparation du dossier de la prestation (2 h 30 min)

Le candidat, muni des éléments recueillis pendant l'entretien, élabore le projet de la réception. La réception doit obligatoirement être une prestation présentant **un caractère innovant**.

Le candidat dispose d'un équipement informatique lui permettant de travailler avec les logiciels généraux (traitement de texte, tableur, logiciel d'animation), de consulter les sites Internet et d'imprimer. Il est conseillé au candidat qui a suivi sa formation dans un autre lieu que le centre d'épreuve de s'assurer avant l'épreuve que le matériel et les logiciels lui conviennent ; dans le cas contraire, il doit apporter et installer son propre matériel.

Les éléments réalisés doivent permettre au candidat de soutenir la présentation orale du projet de réception, tous les supports de présentation sont admis.

### 3. Présentation du projet de réception et conclusion de la négociation (1 h maximum)

Le candidat présente le dossier de la réception à caractère innovant en prenant appui sur les supports qu'il a préparés (documents écrits et/ou audiovisuels) et répond aux questions des membres du jury sur la prestation proposée avant de conclure la négociation commerciale.

À l'issue de l'épreuve, le jury conserve les éléments du dossier de la réception remis par le candidat. Ces documents ne sont pas évalués.

Le jury est composé d'un professionnel « organisateur de réceptions » et de trois enseignants : un enseignant de techniques commerciales, un enseignant de techniques de service et un enseignant d'anglais pour la phase d'entretien commercial.

Lors de la phase de présentation du projet et de conclusion de la négociation, l'enseignant d'anglais est remplacé par un enseignant d'arts appliqués.

**● Objectifs et contenu de l'épreuve**

L'épreuve s'appuie sur un dossier professionnel réalisé par le candidat.

Elle vise à évaluer le candidat sur les capacités et les compétences mises en œuvre en entreprise, sur son aptitude à analyser, à anticiper et à gérer des situations complexes afin d'en dégager les avantages et les inconvénients, de proposer et de mettre en œuvre des solutions et/ou des améliorations.

Cette épreuve permet également de juger de la pertinence des situations choisies et de la qualité de la présentation des documents écrits.

Pour les candidats de l'épreuve ponctuelle, l'épreuve orale permet en outre de mesurer l'aisance à s'exprimer oralement pour présenter des activités professionnelles, la réactivité pour argumenter un point de vue et justifier une décision et la capacité à traiter une mise en situation professionnelle.

L'épreuve prend appui sur les compétences : C1 – C2 – C3 – C 4 – C 5 et les savoirs suivants : S1 – S2 – S3 – S4.

**● Critères d'évaluation**

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

*En entreprise :*

- s'adapter aux conditions de travail de l'entreprise ;
- s'intégrer dans un contexte professionnel ;
- réaliser les tâches professionnelles confiées ;
- exécuter des tâches en autonomie ;
- proposer les solutions et/ou les améliorations appropriées.

*Pour le dossier :*

- créer et présenter des documents avec un outil informatique ;
- choisir des informations et des situations pertinentes ;
- se documenter et sélectionner les informations ;
- analyser des situations ;
- repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions.

*Pour l'épreuve orale :*

- réussir la prise de contact et valoriser sa présentation ;
- s'exprimer avec aisance et amabilité ;
- présenter les éléments d'un dossier avec logique et conviction ;
- écouter les questions et y répondre avec précision ;
- justifier un choix, argumenter ;
- appréhender et traiter une situation professionnelle.

**● Modes d'évaluation**

⇒ **Épreuve ponctuelle orale et pratique d'une durée de 1 heure**

**1. Exposé (10 min maximum)**

Le candidat se présente et décrit les éléments de son dossier professionnel.

Le candidat peut illustrer son exposé avec des documents de tout type (supports papier et/ou audiovisuels).

**2. Entretien et mise en situation professionnelle**

– *Entretien (20 min maximum)*

La commission d'évaluation, en prenant appui sur le dossier professionnel, questionne le candidat sur sa connaissance du secteur professionnel et son évolution et sur les activités observées et réalisées en entreprise.

– *Mise en situation professionnelle (30 min maximum incluant le temps de préparation)*

À partir du dossier présenté, la commission d'évaluation soumet au candidat une situation professionnelle d'approfondissement ou d'élargissement d'activités.

Le candidat prépare pendant 10 minutes le thème à traiter puis simule la situation professionnelle. Les évaluateurs le questionnent ensuite sur sa prestation.

En fonction des situations proposées, le candidat peut être amené à argumenter un projet devant sa hiérarchie, compléter ou élaborer des documents professionnels, exploiter un document remis, gérer deux commis restaurant, gérer une situation avec un client (le client étant l'un des évaluateurs), etc.

Le centre d'examen met à la disposition du candidat les moyens humains et matériels nécessaires : deux élèves de profil restaurant ayant au moins deux années de formation restaurant, matériels multimédias, tableau, etc.

Le jury est composé d'un professionnel « organisateur de réceptions » et d'un enseignant technique ayant la connaissance du domaine professionnel considéré.

**Le dossier professionnel du candidat** comporte :

- une fiche administrative ;
- deux fiches descriptives de situations professionnelles différentes auxquelles le candidat a participé ;
- la présentation de deux réceptions originales vécues ou repérées lors de la formation en milieu professionnel.

#### *La fiche administrative*

Document certifié exact par le chef d'établissement comportant l'identité du candidat, les dates et la durée des périodes de formation en milieu professionnel, les noms et adresses des entreprises ou la copie du contrat d'apprentissage attesté en fin de formation ou la preuve de l'activité salariée.

#### *Les fiches descriptives de situations professionnelles*

Ces fiches recto verso sont imprimées, la présentation est laissée à l'initiative du candidat.

Les éléments à y faire figurer sont les suivants :

- présentation de l'entreprise (type de société, capital, taille, siège social et implantations, activités) ;
- durée de la période passée dans l'entreprise ;
- services et postes occupés ;
- activités observées ;
- activités réalisées avec aide ;
- activités effectuées en autonomie ;
- description d'une activité observée ou réalisée pouvant faire l'objet d'une amélioration ;
- analyse de l'activité sélectionnée et proposition de l'amélioration (possibilité d'annexer tout document illustrant l'amélioration).

#### *La présentation de deux réceptions originales*

Le candidat repère au cours des périodes de formation en milieu professionnel deux réceptions de type différent présentant une originalité. Il décrit chacune des réceptions en cinq pages au maximum dont, éventuellement, deux pages d'annexes. La présentation imprimée est laissée à l'initiative du candidat.

Le jury est composé d'un enseignant technique ayant la connaissance du domaine professionnel considéré et d'un professionnel « organisateur de réceptions », à défaut d'un enseignant de techniques commerciales.

## ⇒ **Contrôle en cours de formation**

L'évaluation prend en compte trois éléments.

1) *L'atteinte des objectifs de formation* mis au point avec l'entreprise d'accueil avant le départ du candidat en période de formation en milieu professionnel.

Les objectifs sont fixés par période et par candidat.

La mesure de l'atteinte des objectifs résulte du suivi des périodes de formation en milieu professionnel du candidat par les membres de l'équipe pédagogique en liaison avec le ou les tuteur(s) de l'entreprise. Les grilles d'évaluation sont remplies conjointement par le tuteur de l'entreprise et par le professeur référent lors de sa visite dans l'entreprise.

2) *La tâche en autonomie*

Lors de la deuxième période de formation en milieu professionnel, le candidat doit être amené à effectuer en autonomie des tâches caractéristiques du métier ; l'une d'entre elles fait l'objet d'une observation particulière et d'une évaluation par le tuteur de l'entreprise. L'évaluation tient compte de la complexité et du contexte de la tâche, de critères qualitatifs et de l'entretien au cours duquel le candidat analyse et justifie son travail.

Les documents d'évaluation, transmis par l'établissement de formation au début de la deuxième période en entreprise, sont remis, complétés, au professeur lors de sa visite.

3) *Les acquis professionnels* appréciés à partir du dossier professionnel élaboré par le candidat.

Ce dossier professionnel, réalisé en autonomie complète, comprend :

- une fiche administrative certifiée exacte par le chef de l'établissement de formation comportant l'identité du candidat, les dates et la durée des périodes en entreprise, les noms et adresses des entreprises ou la copie du contrat d'apprentissage ou la preuve de l'activité salariée ;
- deux fiches descriptives de situations professionnelles différentes auxquelles le candidat a participé ;
- la présentation de deux réceptions originales vécues ou repérées en milieu professionnel (description de deux réceptions en cinq pages au maximum dont, éventuellement, deux pages d'annexes ; la présentation imprimée est à l'initiative du candidat).

Les deux fiches et la présentation des deux réceptions originales sont notées par l'équipe pédagogique en fin d'année scolaire.

L'équipe pédagogique responsable du contrôle en cours de formation mettra à la disposition du jury final le dossier du candidat et tous les éléments justifiant l'évaluation réalisée.