

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28282**

Intitulé

Responsable de l'événementiel et du tourisme

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

Institut de promotion et de formation (EPH)

QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Président

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

320 Spécialités plurivalentes de la communication et de l'information, 334 Accueil, hôtellerie, tourisme

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Responsable de l'événementiel et du tourisme est un expert du management et du développement d'entreprises au sein d'agences spécialisées dans le tourisme et le voyage événementiel.

- Il (elle) analyse le marché et les évolutions sur les marchés touristiques et événementiels
- Il (elle) crée et développe des offres de tourisme événementiel
- Il (elle) assure le management des projets et des hommes, négocie avec les prestataires en fonction des objectifs à atteindre et des attentes des clients
- Il assure la gestion administrative et comptable (budget) de l'entreprise ou du service événementiel et du tourisme au sein de l'entreprise
- Il (elle) assure le suivi des groupes et des clients, les encadre et s'assure de leur satisfaction et coordonne le retour d'expériences.

Les capacités attestées :

- Sélectionner des sources d'informations pour effectuer une veille permanente des évolutions et des tendances du secteur
- Analyser et anticiper des nouvelles tendances, les traduire en impacts en termes d'activités pour l'entreprise
- Imaginer et concevoir des produits événementiels et touristiques en phase avec des attentes de clientèles cibles
- Analyser, interpréter et traduire des attentes de clients pour élaborer des cahiers des charges et évaluer les possibilités de répondre à un appel d'offres
- Rechercher des sites, sélectionner des prestataires et des sous-traitants pour concevoir des produits spécifiques et des offres sur mesure
- Etablir le budget prévisionnel de prestations, définir des niveaux de marges et positionner des prix de vente de prestations et de produits
- Effectuer le suivi de prestations, contrôler les interventions de prestataires, s'assurer de la satisfaction des clients en lien avec la mise en place d'une démarche qualité
- Manager des équipes internes et des prestataires externes pour obtenir les résultats attendus
- Elaborer et mettre en place des plans de fidélisation de clientèles cibles
- Analyser les performances d'entreprises, rechercher des possibilités d'évolution et préconiser des orientations stratégiques

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Dans le secteur de l'événementiel:

- Agences d'organisation d'événements
- Site d'accueil d'événements (parcs expositions, palais des congrès, salles de spectacles...)
- Toute entreprise ayant un service événementiel
- Agence de communication

Dans le secteur du tourisme:

- Industrie hôtelière et de tourisme (service séminaires et congrès)
- Agences spécialisées tourisme d'affaires
- Tours Operateurs
- Bureaux d'études et de conseils
- Compagnie de transports en charge des voyages événementiels (autocaristes, ferroviaires)

Manager de projets événementiels et touristiques

Directeur de production Groupiste

Directeur(trice) commerciale Events

Manager de productions événementielles

Events project Manager

Manager Organisation congrès

Coordinateur(trice) projets

Directeur(trice) de communication événementielle

Directeur(trice) de communication événementielle et touristique

Chef de projet événementiel

directeur(trice) d'agence de communication événementielle et touristique

Codes des fiches ROME les plus proches :

E1107 : Organisation d'événementiel

E1103 : Communication

Modalités d'accès à cette certification**Descriptif des composantes de la certification :**

La certification est constitué des cinq blocs suivants :

1. Analyser le marché, prospecter, s'informer et veiller à l'évolution et aux tendances du secteur du tourisme événementiel
2. Définir et concevoir des produits événementiels
3. Négocier auprès de fournisseurs et assurer une bonne gestion comptable et juridique de l'entreprise de tourisme événementiel
4. Manager des équipes, coordonner des prestataires, accompagner et assister des clients
5. Etudier, analyser et préconiser des orientations stratégiques pour des entreprises de tourisme événementiel

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28282 - Définir et concevoir des produits événementiels:</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Identifier la stratégie, les objectifs, du client. <input type="checkbox"/> Segmenter les profils des clients cibles dans le but de développer des réflexions pour tous les besoins <input type="checkbox"/> Interpréter les besoins de chaque segment de clientèle pour mener à bien la conception de produit <input type="checkbox"/> Définir un positionnement d'une offre événementielle à concevoir <input type="checkbox"/> Déterminer la thématique de l'offre afin d'orienter le choix des événements <input type="checkbox"/> Définir un format adéquat avec les besoins et la problématique du client <input type="checkbox"/> Sélectionner les activités et contenus à intégrer à l'événement <input type="checkbox"/> Valider la faisabilité de projets en fonction des contraintes techniques, de coûts et de temps <input type="checkbox"/> Identifier toutes les tâches et opérations à mettre en œuvre pour la réalisation de l'offre événementiel <input type="checkbox"/> Préciser les opérations à sous-traiter dans le but de sélectionner les prestataires adéquats <input type="checkbox"/> Déterminer les collaborateurs et les prestataires pouvant répondre aux différents besoins (techniques, logistique, marketing, etc.) pour assurer la future mise en œuvre du séjour touristique <input type="checkbox"/> Solliciter les prestataires et partenaires susceptibles d'évoluer sur l'offre afin de garantir leurs disponibilités et anticiper les coûts <input type="checkbox"/> Etudier les coûts de conception et de production d'un produit touristique événementiel dans le but de définir un prix de vente <input type="checkbox"/> Définir un prix de vente d'un séjour touristique événementiel <input type="checkbox"/> Maîtriser des logiciels de bureautique (MS Office) pour élaborer la présentation d'une proposition <input type="checkbox"/> Rédiger une proposition destinée à un client, structurer des supports de présentations <input type="checkbox"/> Présenter à un client une proposition, argumenter, justifier des choix et des contenus de propositions, convaincre le client. <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mise en situation professionnelle : Présentation d'une réponse à un brief /Conception d'un produit touristique événementiel, rédaction d'un cahier des charges et élaboration d'une proposition commerciale</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28282 - Négocier auprès de fournisseurs et assurer une bonne gestion comptable et juridique de l'entreprise de tourisme événementiel</p>	<p>Descriptif :</p> <p>Planifier et solliciter des devis auprès de fournisseurs et prestataires afin de connaître les tarifs actuels du marché</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Analyser et étudier les devis reçus dans le but d'observer la correspondance ou la différence avec le budget prévu <input type="checkbox"/> Identifier des surcoûts et les produits sur lesquels il est possible de négocier pour préparer les futures négociations <input type="checkbox"/> Challenger les prestataires sollicités afin de les pousser à étudier à nouveau leur proposition commerciale <input type="checkbox"/> Négocier avec des prestataires dans le but de faire baisser les prix et les montants des devis <input type="checkbox"/> Rédiger des contrats de partenariats pour officialiser des collaborations entre entreprises <input type="checkbox"/> Signer des devis et des contrats de prestation afin de donner un accord définitif pour la transaction concernée <input type="checkbox"/> Mettre en place des documents et utiliser des logiciels de suivi des commandes et factures dans le but de faciliter la gestion comptable de l'entreprise de tourisme événementiel <input type="checkbox"/> Gérer les règlements des factures en fonction des conditions contractuelles signées <input type="checkbox"/> Effectuer le bilan des dépenses en prestations et collaborations financières pour définir les coûts d'un produit touristique <input type="checkbox"/> Calculer et vérifier le niveau des marges commerciales prévues afin d'assurer des gains financiers pour l'entreprise de tourisme événementiel <input type="checkbox"/> Calculer et suivre les seuils de rentabilité <input type="checkbox"/> Suivre et contrôler des niveaux de charges de la structure <input type="checkbox"/> Contrôler le respect des cadres juridiques dans le but d'éviter des problématiques légales <p>Formaliser de manquements à des engagements contractuels</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Examen en temps limité : Réalisation d'une offre tarifaire. A partir d'un projet d'évènement, négociation des tarifs, élaboration d'un budget et définition d'un prix de vente intégrant les contraintes du client</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28282 - Manager des équipes, coordonner des prestataires, accompagner et assister des clients</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Solliciter des équipes opérationnelles dans le but d'obtenir des informations précises (logistique par exemple) pour la rédaction d'un cahier des charges <input type="checkbox"/> Partager des bonnes pratiques avec d'autres collaborateurs internes afin de contribuer à une montée en compétences commune <input type="checkbox"/> Former des équipes à l'utilisation de logiciels et de solutions <input type="checkbox"/> Elaborer des supports de mission et de suivi de projet événementiel pour les différentes équipes concerné par un séjour touristique <input type="checkbox"/> Sélectionner et affecter des collaborateurs (commerciaux, marketing, communication, logistique, prestataires, etc.) à des séjours touristiques <input type="checkbox"/> Planifier des créneaux réguliers avec des collaborateurs afin d'assurer des échanges <input type="checkbox"/> Echanger et formuler des retours à la suite de la réception de compte-rendu de séjour touristiques <input type="checkbox"/> Alerter des collaborateurs sur des points ne respectant pas le cahier des charges pour une correction <input type="checkbox"/> Introduire et coordonner des équipes de collaborateurs afin qu'elles puissent échanger et travailler ensemble <input type="checkbox"/> Animer des réunions de démarrage de projet à destination des collaborateurs pour toutes les informations concernant les tâches à réaliser <input type="checkbox"/> Mettre en place des systèmes d'alerte et d'aide-mémoires afin de superviser des projets et des rétro-plannings <input type="checkbox"/> Anticiper des risques de retard sur des produits et des projets <input type="checkbox"/> Informer et présenter à des équipes des rapports d'activité, analyser les performances de l'entreprise afin d'effectuer un rapport sur une période donnée <input type="checkbox"/> Définir des objectifs collectifs et individuels d'équipes d'entreprises de tourisme évènementiel <input type="checkbox"/> Accompagner des collaborateurs dans une montée en compétences, structurer et mettre en œuvre des plans de formation <input type="checkbox"/> Rechercher des financements d'actions de formations en fonction des compétences recherchées <input type="checkbox"/> Utiliser des méthodes et des techniques de management et de gestion des relations humaines pour prévenir et gérer des situations conflictuelles <input type="checkbox"/> Structurer et réaliser des rapports d'activités pour des directions d'entreprises en fonction des objectifs <input type="checkbox"/> Analyser et interpréter des variations d'activités et des résultats économiques <input type="checkbox"/> Développer des réseaux de partenaires et de prescripteurs de produits <input type="checkbox"/> Mettre en place et piloter une démarche qualité auprès des clients pour mesurer leur satisfaction <input type="checkbox"/> Concevoir et mettre en place des actions de fidélisation de clients <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mise en situation professionnelle : Gestion et management d'équipes en situations professionnelles. Participation à un jeu de rôle et gestion de situations managériales à partir de scénarii types en lien avec des situations professionnelles représentatives du métier</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 28282 - Analyser le marché, prospecter, s'informer et veiller à l'évolution et aux tendances du secteur du tourisme événementiel:</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Définir des sources d'informations digitales fiables et de qualité pour optimiser la veille <input type="checkbox"/> Maîtriser des outils de veille (moteur de recherche, abonnement aux newsletters, définition de favoris, notification de forums, réseaux sociaux, blogs, sites spécialisés, etc.) afin de simplifier et accélérer l'obtention des informations <input type="checkbox"/> Identifier les auteurs et contrôler la pertinence des sources identifiées initialement pour être sûr d'avoir des informations de qualité sur le long terme <input type="checkbox"/> Repérer des nouveautés et tendances, des offres de divertissement et d'événements, liées au secteur touristique <input type="checkbox"/> Identifier un intérêt commercial à court terme et/ou à long terme à utiliser ces nouveautés par rapport à des demandes de clients <input type="checkbox"/> Planifier une visite afin de tester un nouveau concept <input type="checkbox"/> Analyser le déroulement et le résultat des concepts événementiels testés pour une compréhension totale <input type="checkbox"/> Recenser dans un document ou dans un dossier les éléments à retenir pour une exploitation ultérieure d'un concept <input type="checkbox"/> Etudier l'état d'un marché afin d'anticiper son évolution <input type="checkbox"/> Observer et déduire des facteurs clés de vente des concurrents pour augmenter une part de marché <input type="checkbox"/> Développer un réseau de partenaires pour obtenir des informations sur de nouveaux produits de concepts <input type="checkbox"/> Analyser des évolutions de demandes de clients et anticiper des améliorations à apporter à des types de produits <input type="checkbox"/> Assurer une veille des réglementations en vigueur pour pouvoir les présenter et mentionner d'une manière simple aux clients et collaborateurs. Maîtriser la géographie du périmètre d'activités de l'entreprise pour délivrer une expertise à la clientèle <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Examen en temps limité : Etude d'un marché touristique événementiel</p> <p>Analyse d'un marché touristique et de possibilités de programmations événementielles associées pour identifier des potentiels de développement</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 28282 - Etudier, analyser et préconiser des orientations stratégiques pour des entreprises de tourisme évènementiel:</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Analyser et étudier les activités, les produits et les marchés sur lesquels une entreprise est positionnée <input type="checkbox"/> Analyser la concurrence, comparer des stratégies marketing et des stratégies commerciales <input type="checkbox"/> Elaborer des cartographies d'acteurs <input type="checkbox"/> Déterminer les forces et faiblesses, les opportunités et menaces d'entreprises de tourisme évènementiel <input type="checkbox"/> Analyser le plan de communication et en vérifier l'adéquation par rapport aux objectifs stratégiques <input type="checkbox"/> Rechercher et compiler des données sur des marchés français et internationaux <input type="checkbox"/> Identifier des opportunités de développements d'activités commerciales sur des secteurs donnés <input type="checkbox"/> Etablir des conclusions de travaux d'étude et d'analyse de la stratégie de positionnement d'entreprises <input type="checkbox"/> Identifier les enjeux, les besoins, les nécessités de revoir des positionnements et des approches stratégiques <input type="checkbox"/> A partir de données fiables, construire un plan stratégique pluriannuel de développement d'une entreprise <p>Etablir des prévisionnels chiffrés de développement d'activités d'entreprises</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mémoire de recherche en lien avec une expérience professionnelle : Réalisation d'un mémoire sur les stratégies de développement d'entreprises. Recherche et étude de cas d'entreprises et recherche de stratégies de développement d'entreprises de tourisme évènementiel en fonction des tendances et des évolutions des marchés et des possibilités.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		5 professionnels du secteur non intervenant dans l'établissement, dont l'un est président du jury (2 membres du collège employeur et 2 membres du collège employé) + 2 intervenants EPH
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		5 professionnels du secteur non intervenant dans l'établissement, dont l'un est président du jury (2 membres du collège employeur et 2 membres du collège employé) + 2 intervenants EPH
En contrat de professionnalisation	X		5 professionnels du secteur non intervenant dans l'établissement, dont l'un est président du jury (2 membres du collège employeur et 2 membres du collège employé) + 2 intervenants EPH
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2013	X		5 professionnels du secteur non intervenant dans l'établissement, dont l'un est président du jury (2 membres du collège employeur et 2 membres du collège employé) + 2 intervenants EPH

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X

Base légale**Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 07 avril 2017 publié au Journal Officiel le 21 avril 2017 modifiant l'arrêté du 23 février 2017 publié au Journal Officiel du 03 mars 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable de l'événementiel et du tourisme" avec effet au 14 juin 2013, jusqu'au 03 mars 2020.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :****Pour plus d'informations****Statistiques :****Autres sources d'information :**

contact@leph.fr

<http://www.leph.fr>

Lieu(x) de certification :

Institut de promotion et de formation (EPH) : Île-de-France - Paris (75) [Paris]

EPH

15, avenue de la Grande Armée

75116 Paris

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

EPH - 15, avenue de la Grande Armée - 75116 Paris

Historique de la certification :