

5 - REFERENTIELS

Selon la circulaire du 21 novembre 2017 relative aux règles de féminisation et de rédaction des textes publiés au Journal officiel de la République française, les intitulés ainsi que le contenu des référentiels doivent uniquement employer la forme neutre. Notre référentiel est donc écrit dans ce sens.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 PREPARER ET CONTRACTUALISER LE PROJET DU MARIAGE			
A1 Analyse des demandes et des besoins des clients pour leur mariage	C1.1 Conduire un entretien en utilisant les techniques de questionnement (5w ou QQQCCP) et d'écoute des clients pour cerner ses souhaits au moyen de questionnaires pré conçus afin de comprendre la demande client.	<p>C1.1 / C1.2 Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle reconstituée individuelle réalisée en centre de formation</p> <p>Modalité : C1.1 oral sous forme de jeu de rôle</p> <p>Description de l'évaluation écrite : Le candidat mène un entretien face à un jury (professionnels du secteur extérieurs à l'organisme) qui joue le rôle des futurs mariés. Il écoute, questionne et reformule pour récolter des informations utiles. Le candidat récapitule l'ensemble des souhaits et besoins des clients</p> <p>Modalité : C1.2 Production écrite</p> <p>Description de l'évaluation écrite : A partir d'un entretien simulé par des professionnels du secteur le candidat rédige une synthèse de l'entretien décrivant les besoins,</p>	<p>A l'oral le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> -pratique l'écoute active avec professionnalisme et sans jugement, -adapte son discours face à une situation de handicap. -utilise un vocabulaire professionnel et compréhensible par tous -traduit et identifie les priorités, les non-dits et les incohérences avec justesse -pose des questions pertinentes et reformule la demande avec clarté - le récapitulatif est complet, le candidat n'omet aucun souhait du client. <p>Ecrit :</p> <p>La synthèse d'entretien comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Les besoins décrits de façon exhaustive -Les objectifs et attentes du client sont reformulés avec clarté et précision.
	C1.2 Synthétiser les dires des clients au moyen d'un dossier reprenant les informations récoltées pour récapituler les envies et souhaits des clients afin d'être en capacité à proposer des concepts adaptés		

		les objectifs et les attentes des clients fictifs.	
A2 Proposition des concepts et formats adaptés à la demande	C1.3 Définir les différents concepts du mariage adaptés aux clients au moyen de la synthèse élaborée en amont pour rédiger un brief et une recommandation afin qu'ils émettent leurs préférences	C1.3/ C1.4 /C1.5/ C1.6 Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle reconstituée individuelle réalisée en centre de formation Modalité : Production écrite Description : A partir d'un cas pratique présentant une demande fictive d'organisation d'une cérémonie de mariage le candidat - crée une recommandation correspondant aux attentes des clients, celle-ci doit contenir diverses propositions de concepts. - rédige une offre commerciale complète et détaillée - prépare ses réponses aux objections des clients - rédige un contrat de prestation de service	Le dossier comprend : - Une analyse à destination du client contenant les informations exhaustives (lieu du mariage, nombre d'invités, thématique, prestataires souhaités, type de cérémonie laïque souhaité, budget disponible) au déroulé intégral du mariage. - Une recommandation avec plusieurs concepts possibles adaptés aux souhaits et budget du client. Le positionnement souhaité est respecté (moyen de gamme / haut de gamme / luxe) - Un devis chiffré comprenant la prestation, d'organisation du mariage, chiffrée au plus juste et détaillée. - le cout estimatif de chaque prestataire en respectant la gamme souhaitée par le client - Un contrat de prestation de service respectant la réglementation du droit des contrats
	C1.4 Elaborer une recommandation au moyen des éléments récoltés pour la présenter aux clients afin de répondre à leurs attentes et d'en réaliser les ajustements nécessaires		
	C1.5 Concevoir une offre commerciale chiffrée sous forme d'un devis détaillé en prenant en compte la recommandation et les ajustements pour obtenir la validation finale du client afin de préparer le contrat		
A3. Contractualisation de la proposition	C1.6 Rédiger une proposition de contrat en utilisant ses connaissances en droit pour soumettre un contrat respectueux des souhaits des clients et de la législation en vue de sa signature.		

Bloc 2 ORGANISER LE MARIAGE

A1.Construction de la recommandation créative du mariage	C2.1 Traduire les souhaits du client sur l'axe décoratif (thématique, fil conducteur) au moyen de planches d'inspiration (mood boards) pour construire la recommandation créative en prenant en compte les différentes normes et contraintes en vue de la validation par les clients	<p>C2.1 C2.2 C2.4 C2.5 Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle reconstituée individuelle réalisée hors du centre de formation</p> <p>Modalité : Production écrite sous la forme d'un dossier destiné à un client.</p> <p>Description de l'évaluation écrite : A partir d'un cas pratique présentant un contrat fictif de prestation d'organisation de mariage, Le candidat produit un dossier complet d'organisation du mariage décrit dans le contrat.</p>	<p>CR2.1 .2 .4 .5 Le dossier est complet et détaillé. La typographie choisie facilite la compréhension et la lisibilité. Il comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'axe décoratif et créatif représenté par des planches d'inspirations en cohérence avec le thème et l'ambiance choisie. La ligne conductrice du mariage est clairement identifiée • Une fiche détaillée et argumentée de chaque prestataire choisit. Les devis et le contrat de chaque prestation respectent le budget et le cahier des charges. • Le détail de la cérémonie laïque. Les textes, la musique et les rituels choisis sont personnalisés et adaptés au thème et à l'ambiance défini. • un retro planning de l'organisation sur un outil adapté (GANTT, MS Project...) détaillant et priorisant avec justesse et exhaustivité les différentes étapes du projet.Les jalonnements sont justes et réalistes <p>Le dossier dans son ensemble est structuré et illustré. Les outils bureautiques sont maîtrisés (power point, indesign, photoshop) Les préconisations proposées sont réalistes, crédibles et en cohérence les unes par rapport aux autres.</p>
A2 Validation des prestataires adaptés au projet de mariage contractualisé	C2.2 Sélectionner à l'aide des bases de données internes/ outils CRM agence et recherches externes les prestataires adaptés en lien avec le projet pour faire des propositions alternatives en vue qu'ils choisissent leurs préférences	<p>Il décrit, avec précision, et après avoir fait des recherches personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'axe décoratif sur des planches d'inspiration - les prestataires adaptés au mariage des clients - les devis et contrats émanant des prestataires proposés 	
A3 Création de la cérémonie laïque	C2.3. Négocier les couts et conditions contractuelles des prestataires pour valider de façon définitive la prestation choisie afin de respecter l'enveloppe budgétaire globale des clients	<ul style="list-style-type: none"> - le budget global du mariage - un déroulé de cérémonie laïque incluant les textes et les musiques proposées - un retro planning des tâches à effectuer. 	
A4. Structuration du déroulé du mariage	C2.4. Choisir les textes, les musiques, les rituels pour créer la cérémonie laïque au moyen de la bibliothèque interne de l'agence et de recherches externes complémentaires afin de personnaliser la cérémonie	<p>C2.5 Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle reconstituée individuelle réalisé en centre de formation</p> <p>Modalité : Orale sous forme d'un jeu de rôles</p>	

		<p>Description de l'évaluation orale : Le candidat tire au sort un contexte de situation professionnelle de négociation d'une prestation proposée par un prestataire externe (photographe, vidéaste, traiteur ou DJ), Il négocie, pour le compte de ses clients, les conditions, les coûts et le contenu de la prestation face à un jury (professionnel extérieur à l'organisme) qui interprète le rôle du prestataire.</p>	<p>C2.3 Les techniques de négociations sont maîtrisées et utilisées avec pertinence et aisance (CAB, objections et réponses aux objections pertinentes, donnant –donnant..). Le vocabulaire est professionnel et adapté aux différentes parties prenantes et à la diversité. La posture est bienveillante et à l'écoute.</p>
--	--	--	--

BLOC 3 PILOTER LE JOUR J

<p>A1. Gestion des prestataires choisis pour le jour J</p>	<p>C3.1 Coordonner les moyens humains et matériels nécessaires à l'organisation technique et artistiques de l'évènement en réalisant un conducteur technique à l'aide d'un tableur ou d'un outil d'ordonnancement pour assurer la totalité des installations en temps et heure.</p> <p>C3.2 Superviser le montage, démontage, l'aménagement, l'agencement et la décoration mis en place pour l'évènement pour s'assurer du respect du plan d'implantation et des normes de sécurité</p>	<p>C3.1 à C3.8 Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle reconstituée individuelle réalisée hors du centre de formation</p> <p>Modalité : Production écrite individuelle</p> <p>Modalité d'évaluation : A partir de la reconstitution fictive d'une journée de mariage par le candidat (il est possible aussi que le candidat, s'il en a la possibilité organise un mariage réel)</p>	<p>La production écrite d'analyse et de retour d'expérience comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le conducteur technique détaillant l'ensemble de la logistique nécessaire à la réalisation de l'évènement avec exhaustivité. L'outil utilisé est adapté à la complexité de l'évènement (excel, ms project, logiciel dédié...)
<p>A2 Organisation de la cérémonie</p>	<p>C3.3 Rédiger un roadbook à destination des invités et des mariés comprenant l'ensemble des informations du jour j pour organiser l'arrivée et la participation des invités afin d'encadrer les participants</p> <p>C3.4 Vérifier la sonorisation, la mise en place des rituels, les textes (...) pour s'assurer du bon déroulé des animations prévues pendant la cérémonie (cérémonie laïque, discours, jeux, danse...) afin de respecter le cahier des charges prévu.</p> <p>C3.5 Prendre la parole en public avec aisance et en maîtrisant sa gestuelle pour assurer une fluidité du discours afin d'animer la cérémonie dans l'ambiance et le ton souhaité pour les mariés.</p> <p>C3.6 Préparer un « Plan B » pour gérer les imprévus, les retards, les annulations avec habilité en maîtrisant son stress pour que le déroulé de la cérémonie soit respecté afin de conserver l'intensité et l'émotion du moment</p>	<p>Cette reconstitution reproduit au plus près le contexte du pilotage de l'évènement. Le candidat analyse à l'écrit le déroulement de la journée et ses comportements en situation.</p> <p>La production écrite comprend le descriptif détaillé de la réalisation de la journée, une analyse critique de chacun des points ci-dessous et des préconisations d'améliorations.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choix du lieu et du thème - Accueil des différents prestataires et suivi (de leurs prestations (traiteur, photographe, dj...) - Supervision du montage et du démontage des installations 	<ul style="list-style-type: none"> - La liste des prestations est exhaustive et détaillée avec justesse. (Horaires, durée, responsables etc.) - Les points à aborder pendant la réunion d'accueil des prestataires reprennent l'ensemble du conducteur. Ils sont clairement détaillés, dans un ordre chronologique prestataire par prestataire. - Le plan d'installation du matériel nécessaire à la bonne organisation du mariage est précis et facilement lisible. Il prend en compte les réglementations et les spécificités du site. - Le montage et démontage de l'ensemble du matériel est réalisé dans le temps imparti et dans le respect des consignes de sécurité. - Le roadbook reprend le thème du mariage (dessin, couleur, typographie...) Il précise avec justesse le déroulé de la journée. Il est lisible et compréhensible de tous. Il peut être en
<p>A3. Evaluation du déroulement du mariage.</p>	<p>C3.7. Etablir le bilan du mariage avec les clients et les prestataires selon les critères prédéfinis pour</p>		

	<p>évaluer la prestation globale afin d'optimiser les performances d'une future prestation</p> <p>C3.8.Mettre en évidence les bonnes pratiques de l'évènement au sein d'un document interne pour capitaliser les expériences afin d'optimiser les futures expériences clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le roadbook à destination des invités - Mise en place de la cérémonie laïque - Implantations des espaces dédiées à la restauration, à la danse, à la cérémonie... - Gestion des imprévus - Debrief de la journée avec les prestataires présents et les clients. 	<p>plusieurs langues. Il prend en compte les situations de handicap (mobilité réduite, mal voyant...) et les diversités présentes le jour J. Il est accompagné d'un plan du site dans certains cas.</p> <p>-La liste du matériel nécessaire pour les animations prévues est complète. La vérification de leur bon fonctionnement est prévue dans le conducteur technique.</p> <p>-Les risques et incidents possibles sont listés au maximum (la météo, les annulations, les retards, les réglementations...)et des solutions réalistes et efficaces sont proposées.</p> <p>-Les discours et interventions sont écrits avec un vocabulaire adapté. Ils prennent en compte le temps de parole, le ton du mariage, les souhaits des maries...</p> <p>-les critères d'évaluation de la journée sont pertinents et impartiaux. Ils évaluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'organisation, • la satisfaction client, • le professionnalisme des prestataires • Le bilan financier. <p>Les axes d'améliorations proposés sont pertinents et adaptés au contexte de l'évènement.</p>
--	--	---	---

BLOC 4 CREER, DEVELOPPER ET PERENISER SON AGENCE

<p>A1 Analyse de l'environnement et des opportunités</p>	<p>C4.1 Réaliser une étude de marché pour analyser les opportunités et les menaces de l'environnement afin de détecter les facteurs clés de succès à maîtriser dans le cadre d'un projet de création (ou de reprise) d'une agence d'organisation de mariages</p>	<p>C4.1 à C4.5 Type d'évaluation : Création d'un business plan et d'un plan de financement sur 3 ans réalisé hors du centre de formation</p> <p>Modalité : Production écrite individuelle réalisée sur la base de recherche personnelle</p> <p>Description : Le candidat réalise un dossier complet (business plan) comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une étude de marché - un persona - une stratégie marketing et commerciale - plan de communication - un plan de financement sur minimum 3 ans 	<p>Le business plan comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> -L'étude du marché et de la concurrence du secteur, réalisée grâce à des outils adaptés tel qu'un benchmark. Cette étude est précise et adaptée au contexte local. -un persona déterminant de façon précise les profils des futurs clients -une stratégie marketing et commerciale adaptée au secteur du mariage et au positionnement choisi. L'ensemble est réalisé avec pertinence. La stratégie préconisée est argumentée -un plan de communication détaillant les supports prévus (Réseaux sociaux, site internet, carte de visite, flyers, annuaires) en cohérence avec le positionnement et la clientèle ciblée -un plan de financement calculé avec justesse et réalisme sur une durée minimum de 3 ans.
<p>A2 Détermination du positionnement de l'entreprise dans son environnement concurrentiel</p>	<p>C4.2 Définir précisément le persona de la clientèle ciblée pour déterminer le positionnement de l'agence dans son environnement concurrentiel afin de définir la stratégie marketing et ses objectifs</p>		
<p>A3 Choix de la forme juridique adaptée au projet de création d'agence d'organisation de mariages</p>	<p>C4.3 Analyser les différents statuts juridiques au regard du projet entrepreneurial en identifiant leur impact sur le plan fiscal, social et patrimonial pour choisir le montage juridique le plus approprié afin de respecter les conditions et réglementations applicables à l'activité d'organisateur/organisatrice de mariages</p>		
<p>A4 Réalisation d'un business plan</p>	<p>C4.4 Formaliser les stratégies marketing (avec un plan de communication détaillé), financière et commerciale du projet pour réaliser un business plan dans le respect des contraintes légales et réglementaires afin de garantir la soutenabilité financière de l'agence</p>		
<p>A5 Développement de l'agence d'organisation de mariages</p>	<p>C4.5 Utiliser avec maîtrise les réseaux sociaux pour prospecter commercialement afin de conquérir de nouveaux clients et augmenter le chiffre d'affaires de la structure</p>		