

## CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0  
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : [ccpq@profor.be](mailto:ccpq@profor.be)  
[www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)

### 4. HOTELLERIE - ALIMENTATION

#### 4.1. HOTELLERIE-RESTAURATION-CUISINE DE COLLECTIVITE

**TRAITEUR-ORGANISATEUR DE BANQUETS ET DE RECEPTIONS/**

**TRAITEUR- ORGANISATRICE DE BANQUETS ET DE RECEPTIONS**

### PROFIL DE FORMATION (CQ7 P)

	Accord du Conseil Général	Le 23 octobre 2003
	Confirmation du Parlement	

## LE METIER

L'activité de traiteur- organisateur/ traiteur- organisatrice de banquets et de réceptions correspond à un service de prestations de restauration intermittent, avec ou sans personnel extra, soit à l'extérieur où la prestation peut concerner tout ou partie de l'organisation, de la fabrication et du service de la réception au nom du client (« outdoor »), soit à l'intérieur d'une structure souple (« indoor ») avec une garantie de salubrité.

Le traiteur- organisateur/ la traiteur- organisatrice de banquets et de réceptions est susceptible de prendre en charge l'organisation complète de toute manifestation, en sous-traitant, le cas échéant, les services qui lui sont liés. Il/ elle n'impose aucun service mais ne peut se refuser à prendre en charge l'organisation des prestations suivantes :

- fourniture du ou des salons de réception
- fourniture de tentes et de chapiteaux
- location de matériel de réception
- mise à disposition du personnel de service
- décoration des lieux de réception
- décoration florale
- sonorisation, éclairage,
- animation, spectacles,
- reportages photo ou vidéo,
- livraison,
- ...

Tous ces services seront gérés dans le respect de la réglementation en vigueur.

Il/ elle assure la maîtrise d'œuvre de ces différents services et il/ elle est responsable de leur bonne exécution dans la mesure où ces services figurent dans le devis récapitulatif adressé à son client avant la manifestation.

Le traiteur- organisateur/ la traiteur- organisatrice de banquets et de réceptions est un chef d'entreprise qui fournit des prestations diversifiées aux particuliers, aux entreprises et/ou aux institutions, des clés sur porte qui reprennent l'ensemble de la production jusqu'au service final, incluant le respect des devis et le contrôle des normes bactériologiques dans des conditions de travail parfois moins sécuritaires, comme chez les particuliers. Il/ elle y va d'un professionnalisme de chaque instant : qu'on s'adresse à quelques hôtes privilégiés ou à un nombre important de convives.

Le traiteur- organisateur/ la traiteur- organisatrice de banquets et de réceptions se doit :

- d'exercer son activité professionnelle dans le respect des lois et règlements en vigueur et en conformité avec l'éthique professionnelle,
- de préserver les intérêts légitimes du consommateur en ayant le souci de la qualité et de la sécurité alimentaires,
- d'assurer le fonctionnement efficace de l'organisation professionnelle,
- de maintenir la réputation de la profession. »

## **REMERCIEMENTS**

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance des opérateurs de formation, des associations et organisations professionnelles qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des commissions, nous ont aidés à construire le présent profil de formation.

Paul BALANCIER

Président de la Commission Consultative

« Hôtellerie-Alimentation »

Joëlle BONFOND-PIEDBOEUF

Nicole MONTIGNY-MILLING

Jean-Pierre RAVASI

Chargés de mission

## **TABLE DES MATIERES**

	Page
Le métier	2
Remerciements	4
Table des matières	5
Fonctions techniques	7
Fonction 01	7
Fonction 02	10
Fonction 03	11
Fonction 04	12
Fonction 05	13
Fonction 06	14
Fonction 07	16
Fonction 08	17

Fonctions transversales		19
Fonction 01	Respecter l'environnement	19
Fonction 02	Respecter les normes d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène	20
Fonction 03	Respecter le code sur le bien-être au travail	21
Fonction 04	S'intégrer dans la vie professionnelle	22
Fonction 05	Former le personnel	24
Fonction 06	Communiquer	25
Fonction 07	Respecter les législations professionnelles spécifiques	26
Fonction 08	Se perfectionner	28

## I. FONCTIONS TECHNIQUES.

### Fonction 1 : Organiser l'événement

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Echanger avec le client par téléphone, fax ou mail.	1.1.1. Utiliser les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication).	CM	L'apprenant /l 'apprenante utilise le véhiculaire de la profession dans 2 langues ; la communication verbale sera privilégiée.
	1.1.2. Appliquer les règles de savoir-vivre et de courtoisie.	CM	
	1.1.3. Pratiquer une écoute attentive.	CM	
	1.1.4. Communiquer, y compris dans d'autres langues.	CM	
1.2. Rencontrer le client. : - à domicile ;  - dans son infrastructure.	1.2.1. Se présenter de façon correcte et représentative du métier.	CM	
	1.2.2. <i>Cerner la personnalité du client pour lui proposer le meilleur service au prix le plus compétitif.</i>	CEP	
	1.2.3. <i>Conseiller le client en le laissant libre de ses décisions.</i>	CEP	
	1.2.4. Organiser un lieu d'accueil convivial.	CM	
	1.2.5. Appliquer les stratégies de vente.	CM	

1.3. Présenter les salles et/ou présenter les infrastructures suivant la demande.	1.3.1. <i>Proposer un éventail actualisé de possibilités.</i>	CEP	
	1.3.2. <i>Analyser les différentes possibilités avec les clients.</i>	CEP	
1.4. Proposer un dossier actualisé reprenant les mets, les boissons, les prestations et fournitures annexes et proposer, éventuellement, une dégustation de l'offre possible.	1.4.1. Respecter les goûts des clients.	CM	L'apprenant /l'apprenante travaille dans des situations de simulation et dans l'activation ponctuelle des situations rencontrées au cours des stages.
	1.4.2. Adapter les prestations, les fournitures et les menus ( mets et boissons) à la demande du client en adéquation avec la structure, les ressources et la conformité des lieux.	CM	
	1.4.3. Conseiller les accords mets- vins.	CM	
	1.4.4. Respecter les règles gastronomiques.	CM	
	1.4.5. S'informer des usages culturels.	CM	
1.5. Planifier l'événement.	1.5.1. Evaluer la durée relative de chaque tâche.	CM	
	1.5.2. Etablir un ordre chronologique des tâches.	CM	
	1.5.3. Définir les besoins en personnel et en matériel.	CM	
1.6. Gérer les offres.	1.6.1. Détailler l'offre.	CM	
	1.6.2. Evaluer correctement.	CM	
	1.6.3. Maîtriser l'utilisation des coefficients.	CM	
	1.6.4. Respecter la législation en vigueur sur la TVA et les autres impositions légales.	CM	

1.7. Rédiger l'offre définitive et en fixer le prix.	1.7.1. Utiliser l'outil informatique.	CM	
	1.7.2. <i>Connaître les mercuriales.</i>	CEP	
	1.7.3. Appliquer les coefficients.	CM	
	1.7.4. Appliquer la législation fiscale en vigueur.	CM	
	1.7.5. <i>Argumenter et négocier.</i>	CEF/ CEP	
	1.7.6. Etablir un contrat clair et détaillé.	CM	L'apprenant/ l'apprenante travaille sur un schéma de base modulable.
1.8. Procéder à la signature du contrat et encaisser l'acompte.	1.8.1. <i>Appliquer la législation sur les contrats de vente.</i>	CEP	
	1.8.2. <i>Etablir un plan de paiement.</i>	CEP	
	1.8.3. <i>Prévoir un rendez-vous ultérieur pour le règlement final.</i>	CEP	
1.9. Engager du personnel	1.9.1. <i>Sélectionner le type de personnel à engager.</i>	CEP	
	1.9.2. <i>Calculer les coûts.</i>	CEP	
	1.9.3. <i>Rédiger les contrats d'engagement.</i>	CEP	
1.10. Concevoir et rédiger les menus.	1.10.1. Réaliser ou faire réaliser les menus.	CM	
1.11. Gérer la ( les) sous-traitance(s).	1.11.1. <i>Sélectionner judicieusement en fonction du budget, des exigences des clients et des circonstances.</i>	CEP	
	1.11.2. <i>Coordonner les différents services de sous-traitance.</i>	CEP	
	1.11.3. <i>Etablir des contrats clairs et détaillés.</i>	CEP	

## **Fonction 2 : Organiser les services annexes**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
2.1. Commander ou réaliser la décoration florale, louer du matériel d'animation, réserver les voitures à la demande des clients. ...	2.1.1. Faire une étude de marché.	CM	L'apprenant /l'apprenante travaille en situation de simulation sur base de chiffres réels actualisés.
	2.1.2. Chiffrer la dépense et la proposer aux clients.	CM	
	2.1.3. <i>En cas de sous-traitance, s'accorder avec les clients sur les modalités de paiement.</i>	CEP	
	2.1.4. <i>Passer les commandes.</i>	CEP	
	2.1.5. <i>Coordonner les différentes activités commandées.</i>	CEP	

### **Fonction 3 : Organiser la gestion des commandes et acheter**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
3.1. Planifier la gestion journalière, hebdomadaire, mensuelle des commandes	3.1.1. Concevoir un planning pour organiser le travail.	CM	
	3.1.2. Evaluer les stocks.	CM	
	3.1.3. Sélectionner, contacter et choisir les fournisseurs.	CM	
	3.1.4. Rédiger les bons de commande.	CM	
3.2. Planifier les achats.	3.2.1. Quantifier les marchandises.	CM	
	3.2.2. Obtenir les meilleures marchandises aux meilleurs prix dans les limites budgétaires.	CM	L'apprenant / l'apprenante travaille en situation de simulation sur base de chiffres réels actualisés.
	3.2.3. <i>Tirer le meilleur profit des promotions.</i>	CEP	
	3.2.4. <i>Etablir une relation de confiance avec les fournisseurs.</i>	CEP	
	3.2.5. Négocier les prix.	CM	
	3.2.6. S'informer et rechercher les nouveaux produits.	CM	
	3.2.7. Fixer les moments de livraison.	CM	

**Fonction 4 : Assurer la réception, la conservation et le stockage des produits achetés.**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1. Réceptionner et contrôler les marchandises.	4.1.1. Vérifier l'adéquation bon de commande/ bon de livraison.	CM	
4.2. Gérer le stockage en fonction des produits.	4.2.1. Choisir les techniques de stockage appropriées.	CM	
	4.2.2. Gérer la rotation des stocks.	CM	
	4.2.3. Respecter les législations en vigueur.	CM	

**Fonction 5 : Elaborer les mets suivant leur destination :**

- **comptoir**
- **livraison seule**
- **service**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
5.1. Préparer la cuisine froide et la cuisine chaude.	5.1.1. Maîtriser les techniques de la cuisine froide et de la cuisine chaude.	CM	
	5.1.2. Appliquer les recettes correspondant aux menus du dossier ou aux mets à préparer.	CM	
	5.1.3. Mettre en œuvre les techniques de découpe, de préparation, de conservation, de présentation, de décoration,...	CM	
	5.1.4. Mettre en œuvre les techniques de sous-vide, de régénération, d'assemblage de produits finis et semi-finis,...	CM	
5.2. Préparer la mise en scène et le montage des pièces d'apparat.	5.2.1. Utiliser les techniques appropriées (travail du sucre, du chocolat, du pastillage, ....	CM	
	5.2.2. Faire preuve de créativité, d'inventivité et d'originalité.	CM	
5.3. Valoriser les excédents.	5.3.1. Faire un inventaire rigoureux.	CM	
	5.3.2. Faire preuve d'imagination pour reconditionner en respectant les règles technologiques.	CM	
	5.3.3. Respecter les normes d'hygiène.	CM	

**Fonction 6 : Traiter et organiser les banquets :**

- livraison seule ;
- avec service.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
6.1. Assurer la commande.	6.1.1. Planifier le travail.	CM	
	6.1.2. Finaliser les mises en place.	CM	
	6.1.3. Respecter les délais.	CM	
6.2. Agencer la salle et les annexes.	6.2.1. Adapter la salle au nombre de couverts.	CM	
	6.2.2. Tenir compte de la topographie des lieux.	CM	
	6.2.3. Appliquer le cahier des charges.	CM	
	6.2.4. Concevoir une structure rationnelle.	CM	
	6.2.5. <i>Gérer l'imprévu.</i>	CEP	
6.3. Dresser les tables , ,... selon les circonstances et en tenant compte des situations particulières.	6.3.1. Concevoir un plan de table de façon à ce que chaque convive se sente à l'aise.	CM	
	6.3.2. Disposer le matériel et la décoration en fonction du cahier des charges.	CM	
	6.3.3. <i>Respecter les règles de préséance et le protocole.</i>	CEP	
	6.3.4. <i>Gérer l'imprévu, la dernière minute.</i>	CEP	

6.4. Organiser le bar et les services annexes.	6.4.1. Réaliser les mises en place.	CM	
	6.4.2. Assurer l'approvisionnement dans le bar et les services annexes.	CM	
6.5. Dresser les chariots, buffets et tables-montre.	6.5.1. Organiser la présentation de manière harmonieuse et attractive.	CM	
	6.5.2. Respecter les températures et les règles d'hygiène imposées par la législation en vigueur.	CM	
6.6. Assurer le conditionnement, le transport et les envois.	6.6.1. Analyser et choisir le meilleur conditionnement possible.	CM	
	6.6.2. <i>Agir avec logique pour positionner la marchandise dans les camions selon l'ordre du déchargement.</i>	CEP	
	6.6.3. Respecter les obligations légales sur le transport des marchandises alimentaires.	CM	
	6.6.4. <i>Coordonner les envois.</i>	CEP	
	6.6.5. Organiser le déchargement et le rangement.	CM	
6.7. Assurer le service suivant les circonstances.	6.7.1. Disposer les mets et les boissons selon les règles.	CM	
	6.7.2. <i>Pouvoir apporter une variante au menu au moment du service.</i>	CEP	
	6.7.3. Servir et desservir avec rapidité et discrétion.	CM	
	6.7.4. Etre à l'écoute des clients.	CM	

**Fonction 7 : Préparer à la vente**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
7.1. Elaborer une gamme de produits variés.	7.1.1. Concevoir une gamme de produits.	CM	
	7.1.2. S'adapter au type de clientèle, aux saisons, au marché.	CM	
	7.1.3. <i>Adapter la production en fonction des conditions géographico- socio- économiques.</i>	CEP	
7.2. Organiser la présentation, la vente et la distribution.	7.2.1. <i>Respecter les règles d'agencement des surfaces commerciales du secteur alimentaire.</i>	CEP	
	7.2.2. Respecter les législations en vigueur.	CM	
	7.2.3. Sélectionner et adapter les conditionnements.	CM	

## Fonction 8 : Gérer

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
8.1. Gérer le personnel de cuisine, de salle et les extras.	8.1.1. Planifier les fonctions et l'horaire.	CM	L'apprenant / l'apprenante travaille en situation de simulation.
	8.1.2. Identifier la législation et les conventions sociales en vigueur.	CM	Il/ elle acquiert les notions de base et s'informe des références de base.
	8.1.3. <i>Respecter la législation et les conventions sociales en vigueur.</i>	CEP	
	8.1.4. <i>Donner les instructions au personnel.</i>	CEP	
	8.1.5. <i>Préciser les consignes vestimentaires concernant les tenues du personnel.</i>	CEP	
8.2. Gérer les ressources humaines.	8.2.1. <i>Tenir compte des facteurs humains .</i>	CEP	
	8.2.2. <i>Procéder aux aménagements requis.</i>	CEP	
	8.2.3. <i>Intervenir en cas de conflits de personnes et assurer le suivi.</i>	CEF/ CEP	
8.3. Gérer les marchandises avant, pendant et après la livraison.	8.3.1. Cocher les marchandises sur les listings ou sur le tableau.	CM	
	8.3.2. <i>Repérer les endroits de stockage susceptibles de poser problème.</i>	CEP	
	8.3.3. <i>Prévoir des solutions de rechange.</i>	CEP	
	8.3.4. Ranger les marchandises.	CM	
	8.3.5. Dresser l'inventaire des marchandises sortantes	CM	

	et rentrantes.		
8.4. Gérer les locaux et le matériel avant, pendant et après l'événement.	8.4.1. <i>Repérer les dispositifs de l'infrastructure susceptibles de poser problème.</i>	CEP	
	8.4.2. Lister et contrôler le matériel et les accessoires.	CM	
	8.4.3. Assurer le rangement et la maintenance du matériel et des locaux.	CM	
	8.4.4. S'informer du plan d'évacuation et de sécurité.	CM	
8.5. Gérer le temps.	8.5.1. Suivre de façon rigoureuse le planning préétabli et connu de tous.	CM	
	8.5.2. Répartir les moments de pause selon les exigences du service en respectant la législation sociale.	CEP	
8.6. Gérer le site internet, la pub,...	8.6.1. Réaliser un projet de site attractif reprenant des offres, des publicités,...	CM	
	8.6.2. <i>Concevoir ou faire réaliser un site attractif.</i>	CEP	
	8.6.3. <i>Actualiser les offres et proposer des promotions.</i>	CEP	
	8.6.4. <i>Analyser et rechercher les meilleurs supports publicitaires.</i>	CEP	
	8.6.5. <i>Adapter la diffusion en fonction de ses besoins.</i>	CEP	
8.7. Gérer son commerce.	8.7.1. <i>Rentabiliser son commerce en constituant un fonds de contrats journaliers.</i>	CEP	
8.8. Gérer le patrimoine.	8.8.1. <i>Observer le patrimoine.</i>	CEP	
	8.8.2. <i>Prendre les mesures qui évitent sa détérioration.</i>	CEP	
	8.8.2. <i>Décider de prendre les mesures adéquates aux moments opportuns.</i>	CEP	

## II. FONCTIONS TRANSVERSALES.

### Fonction 1 : Respecter l'environnement

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Procéder au tri des matières.	1.1.1. Identifier les différentes façons de trier.	CM	
	1.1.2. Travailler en respectant les normes d'environnement, de la mise en place à la fin du service, selon la législation en vigueur.	CM	
1.2. Procéder à l'évacuation des déchets.	1.2.1. Trier les déchets alimentaires et les conditionnements.	CM	
	1.2.2. Evacuer les déchets.	CM	

**Fonction 2 : Respecter les normes d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Prendre connaissance des normes.	2.1.1. Appliquer, selon la législation en vigueur les normes : - d'hygiène personnelle et professionnelle - de sécurité - de santé et d'ergonomie.	CM	
	2.1.2. Décrypter les pictogrammes.	CM	
	2.1.3. Respecter les législations en vigueur sur le traitement des denrées.	CM	
	2.1.4. Respecter le plan d'évacuation et de sécurité.	CM	

**Fonction 3 : Respecter le code sur le bien-être au travail**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
3.1. Prendre connaissance de la réglementation en vigueur.	3.1.1. <i>Appliquer les différents articles du code.</i>	CEP	L'apprenant / l'apprenante se situe, ici entre autres, dans le cadre de la formation en stages.
	3.1.2. Appliquer les différents points du Règlement d'Ordre Intérieur de l'entreprise.	CM	

## Fonction 4 : S'intégrer dans la vie professionnelle

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1. S'adapter aux exigences du métier.	4.1.1. Respecter les horaires et s'adapter à la flexibilité inhérente au métier.	CM	
	4.1.2. Supporter les variations de température et un rythme de travail accéléré.	CM	
	4.1.3. Se présenter de façon impeccable et dans la tenue exigée.	CM	
	4.1.4. Se former à l'évolution du métier.	CM	
4.2. Cultiver un esprit d'équipe et entretenir de bonnes relations avec les autres membres du personnel.	4.2.1. Collaborer avec les autres membres du personnel tout en exprimant son opinion.	CM	
	4.2.2. Aider ses coéquipiers.	CM	
	4.2.3. Respecter le travail des autres membres du personnel.	CM	
4.3. Appliquer les règles de déontologie et d'éthique professionnelle.	4.3.1. Faire preuve de probité, d'honnêteté, de discrétion, de politesse et de savoir-vivre vis-à-vis de la hiérarchie, de tous les membres du personnel, des clients, des confrères,...	CM	
4.4. Travailler avec efficacité dans différents postes de travail.	4.4.1. Faire preuve de polyvalence .	CM	
4.5. Poser les bons gestes aux bons moments.	4.5.1. <i>Travailler avec professionnalisme.</i>	CEP	

4.6. Apporter des suggestions positives pour améliorer les prestations.	4.6.1. Réfléchir aux améliorations possibles et les concrétiser.	CEP	
	4.6.2. Faire preuve d'initiative, d'ouverture d'esprit et de curiosité professionnelle.	CEP	
4.7. Pratiquer l'entraide professionnelle.	4.7.1. Aider ses confrères en cas de besoin.	CEP	
4.8. Entretenir de bonnes relations avec les fournisseurs.	4.8.1. Faire preuve de précision et de prévoyance en ce qui concerne les commandes.	CEP	
	4.8.2. Faire preuve de ponctualité pour les paiements.	CEP	
4.9. S'informer auprès des organisations professionnelles.	4.9.1. Rechercher et actualiser l'information.	CM	

**Fonction 5 : Former le personnel**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
5.1. Transmettre ses savoirs.	5.1.1. Encadrer et guider les commis, stagiaires,...	CM	L'apprenant /l'apprenante travaille en situation de simulation de tutorat.
	5.1.2. <i>Proposer des formations de perfectionnement.</i>	CEP	

## **Fonction 6 : Communiquer**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
6.1. Gérer les demandes d'information des clients et les réclamations .	6.1.1. Ecouter les demandes et les doléances des clients.	CM	L'apprenant /l'apprenante travaille en situation de simulation également dans les autres langues de la formation.
	6.1.2. Répondre aux demandes des clients.	CM	
	6.1.3. Faire preuve de diplomatie.	CM	
	6.1.4. Maîtriser les techniques de communication orale et écrite.	CM	
	6.1.5. S'exprimer de façon claire et précise face au client.	CM	Il/ elle travaille en situation de simulation également dans les langues de la formation.
	6.1.6. Suggérer des aménagements possibles.	CM	
6.2. Transmettre l'information au personnel.	6.2.1. Formuler correctement les attentes.	CM	Il/ elle travaille en situation de simulation.

## **Fonction 7 : Respecter les législations professionnelles spécifiques**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
7.1. Appliquer le droit civil lorsqu'on s'établit comme indépendant.	7.1.1. Respecter le principe général de la capacité juridique, des régimes matrimoniaux.	CM	
	7.1.2. Respecter les principales dispositions légales du contrat de bail et de bail commercial.	CM	
7.2. Appliquer le droit commercial.	7.2.1. Connaître les obligations du chef d'entreprise lors de la création de l'établissement.	CM	
	7.2.2. Connaître les accords commerciaux (contrats d'achat, de vente, ...)	CM	
	7.2.3. Intégrer les différentes formes juridiques de l'entreprise et leurs caractéristiques essentielles.	CM	
	7.2.4. Avoir des notions de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.	CM	
	7.2.5. Avoir des notions de la loi sur les faillites et les concordats.	CM	
7.3. Appliquer les réglementations spécifiques.	7.2.6. Respecter les principales dispositions réglementaires concernant le secteur alimentaire.	CM	
7.4. Appliquer la législation sociale.	7.4.1. Connaître les principes généraux concernant les contrats de travail, d'essai, les modes de cessation de la relation de travail, les rémunérations,...	CM	

	7.4.2. Intégrer les connaissances concernant le statut social du travailleur indépendant.	CM	
7.5. Etablir un plan financier.	7.5.1. Analyser la possibilité de création ou de reprise d'une affaire.	CM	Il/ elle travaille en situation de simulation.
	7.5.2. <i>Analyser les besoins de l'entreprise.</i>	CEP	
	7.5.3. Identifier les règles d'installation et d'accès à la profession ;	CM	
	7.5.4. <i>Respecter les règles d'installation et d'accès à la profession.</i>	CEP	
	7.5.5. Réaliser ou faire réaliser une étude de marché ( implantation, chiffre d'affaires,...)	CM	Il/ elle travaille en situation de simulation.
	7.5.6. <i>Faire appel à des experts professionnels.</i>	CEP	
7.6. Appliquer des notions générales d'assurance.	7.6.1. <i>Respecter les principales dispositions légales de la responsabilité civile.</i>	CEP	
	7.6.2. Identifier les principales dispositions légales de la responsabilité civile.	CM	
	7.6.3. <i>Evaluer les conséquences pécuniaires à supporter en cas de litige.</i>	CEP	
	7.6.4. <i>Se tenir au courant des couvertures possibles,...</i>	CEP	

## **Fonction 8 : Se perfectionner**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
8.1. Suivre l'évolution de la législation.	8.1.1. Avoir le souci d'être en accord avec les lois.	CEP	
8.2. S'informer des nouveautés en matière de produits et de technologies.	8.2.1. <i>Etre curieux, faire preuve de perspicacité pour aller chercher les informations là où elles se trouvent.</i>	CEP	
	8.2.2. <i>Avoir conscience de l'importance de progresser.</i>	CEP	
8.3. Créer des spécialités nouvelles en anticipant, éventuellement, la demande du client.	8.3.1. <i>Avoir la volonté de progresser.</i>	CEP	
	8.3.2. <i>Etre conscient qu'il faut se renouveler et répondre à la demande de la clientèle pour faire face valablement à la concurrence.</i>	CEP	
8.4. Tirer les enseignements des expériences pour améliorer les prestations.	8.4.1. <i>Faire preuve de capacité d'auto-évaluation et en tirer les conclusions.</i>	CEP	