

# L'accueil événementiel

## OBJECTIFS

- BC2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projets liés à l'accueil
- BC1.2 Prendre contact avec le public

## contexte PRO



**Le Soroptimist est une organisation mondiale de femmes qui agit pour les femmes en leur offrant un réseau professionnel et social international. Son objectif est de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des femmes et des filles de façon très concrète.**

Les membres du club Soroptimist International de Béthune organisent chaque année en novembre, depuis 2009, un salon Talents de Femmes. Par ce salon, le club présidé par Madame Joëlle Declercq a pour objectifs de valoriser le savoir-faire des femmes, de mettre en valeur une artiste en tant que marraine du salon et de contribuer à la formation artistique, mais aussi d'acquérir du matériel par le prix Talents de Femmes.

L'intégralité des profits du salon est attribuée aux œuvres sociales et humanitaires dans la région béthunoise, en France et à l'étranger.

Près de 100 exposantes de la région, dans des domaines très variés, y présentent leurs créations et 2 000 visiteurs environ se pressent chaque année dans les allées après s'être acquittés d'un montant de 3 € par personne. Le programme est offert avec le billet d'entrée qui permet de participer à une tombola, dont les lots sont offerts par les exposantes.

Les hôtes d'accueil participent, par leur action préparatoire et leur accueil personnalisé et qualitatif, à la bonne gestion de ce flux des personnes, l'un des facteurs de réussite de ce salon.

## Mon analyse du contexte

Vous pouvez cocher 1 ou plusieurs réponses.

**Où** existe le club Soroptimist ?

En France

En Europe

À l'international

**Qui** peut exposer ses produits dans les manifestations de ce club ?

Des vendeurs

Des créatrices

Tout le monde

**Quel** est l'objectif du club ?

Faire de la publicité

Contribuer à l'amélioration des conditions de vie des femmes

Organiser des salons

**Comment** les hôtes d'accueil peuvent-ils contribuer au bon déroulement d'une manifestation événementielle ?

.....

.....

+ vidéo

Hôtesses événementielles 2'39

foucherconnect.fr

20ma002



# 1. Préparer l'action

Madame Declercq sollicite votre classe pour l'aider à faire en sorte que le salon Talents de Femmes soit une belle réussite. Avec vos camarades, vous contribuez à la réalisation de cette action événementielle en réalisant, dans un premier temps, le rétroplanning qui vous permettra de garantir une organisation sans faille.

1 • Classez de manière chronologique les différentes tâches à effectuer. **DOC. 1** **ANNEXE 1**

**DOC. 1** De l'organisation !



*Pour la réussite d'un tel événement, il faut le budgétiser un an à l'avance afin de réserver la salle adéquate mais aussi de prendre contact avec les professionnels pouvant y participer. Six mois avant, il faut s'assurer de l'inscription des exposantes pour établir le plan de salle, finaliser les réservations administratives et penser à mettre en place la publicité. Le dernier mois, il reste à prévoir les règlements financiers pour l'organisation finale, notamment les dernières commandes pour la restauration. Pour ne rien oublier, mieux vaut tout planifier !*

Comme des **pros** !

- Procéder avec organisation, logique et méthode

**ANNEXE 1** Un rétroplanning efficace

TÂCHES	12 mois avant	6 mois avant	1 mois avant
- Envoyer les factures aux exposantes ainsi que le courrier final pour l'installation.			
- Contacter les exposantes créatrices par un courrier afin de donner une date limite de réponse en fonction de l'organisation.			
- Réaliser un plan de la salle pour juger du nombre possible de stands et de leur taille.			
- Finaliser les démarches administratives pour la réservation de la salle, du matériel, et l'autorisation de buvette.			
- Finaliser le listing et le plan de salle à la réception des dossiers des exposantes (taille du stand et matériels).			
- Se renseigner sur les salles : taille, coût, disponibilité, délai de réservation...			
- Se renseigner sur le matériel disponible ou à louer dans la salle : grilles, tables, chaises, urnes, pupitre...			
- Encaisser les chèques d'inscription des exposantes.			
- Contacter les médias : radios locales et régionales, journaux.			
- Établir un planning de travail des collaborateurs.			
- Évaluer l'impact financier du salon.			
- Organiser le point de restauration, la buvette.			
- Évaluer la sécurité de la salle (vigiles et leur prise en charge), les impératifs de sécurité pour le matériel.			
- Réaliser des affiches, flyers, invitations, calicots, fléchage dans la ville, programmes.			
- Signer les autorisations administratives pour la réservation de la salle, du matériel et de l'ouverture de la buvette.			

Faisons le point

.....

.....

.....

## 2. Accueillir les professionnels

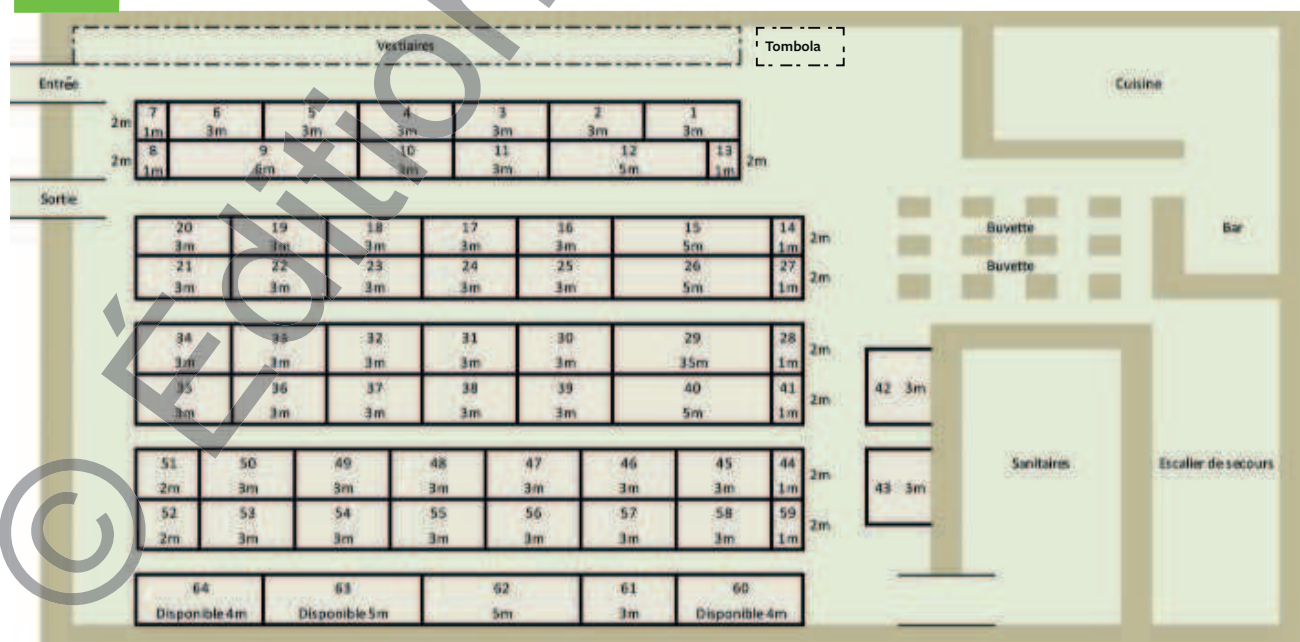
La préparation du salon s'est bien déroulée. À la veille de l'ouverture, les exposantes sont attendues pour l'installation de leur stand. Mme Declercq vous charge de les accueillir et de faciliter leur installation.

- Après avoir remis son badge à chacune des exposantes, vous leur attribuez leur emplacement dans la salle, en l'identifiant sur le plan par le sigle correspondant. **DOC. 2** **ANNEXE 2**

**DOC. 2** Extrait du fichier des exposantes

Nom de l'artiste	Activité	Surface réservée	N° du stand	Sigle
L'Art en soie	Créations de carrés, écharpes en soie, cartes peintes sur soie...	5 m	40	●
L'Atelier de l'Ange	Créatrice de coussins décoratifs en lin. Déco textile	3 m	18	□
C.B. BIJOUX	Artisan, créatrice de bijoux fantaisie	3 m	3	⚙
Éclat Cristal	Bijoux cristal Swarovski, verre de Murano, pierres fines	3 m	25	▼
Air d'antan	Broderie sur créations personnalisées en lin, linge ancien...	5 m	56	▣
Line Céramiques	Poteries céramiques	3 m	33	○
L'atelier des rêves	Décoration bohème au crochet	6 m	9	⊗
Ctrophou	Cadres en carton, papiers et pâte Fimo	3 m	21	■

**ANNEXE 2** Le plan du salon



3 • Assurez-vous, à l'aide de votre check-list des stands, que chaque exposante soit correctement installée. Vous rayez les vérifications inutiles. **ANNEXE 3**

**ANNEXE 3** Ma check-list des stands

**Je vérifie...**

- ✓ l'état des marchandises exposées.
- ✓ que le courant est branché sur le stand.
- ✓ que les prix des produits sont indiqués.
- ✓ que le matériel commandé par l'exposante est présent.
- ✓ que l'éclairage fonctionne.
- ✓ que les effets personnels des exposantes sont bien rangés.
- ✓ que chaque exposante est satisfaite de son emplacement.



La créatrice d'Air d'antan vous fait remarquer que son stand n'est pas de 5 m comme elle l'avait demandé.

4 • Apportez à cette exposante la réponse qui vous semble la plus appropriée.


**ANNEXE 4** Partie 1

5 • Classez selon vos priorités les solutions possibles à lui proposer. **ANNEXE 4** Partie 2

6 • Précisez sur le plan l'emplacement idéal pour installer le pupitre qui servira pour les discours lors de l'inauguration. **ANNEXE 2**

**ANNEXE 4** Des réponses et des solutions

Partie 1		Réponses
<p>« Je suis très étonnée, car j'avais réservé un emplacement de 5 m alors que celui que vous m'attribuez n'en fait que 3, regardez... »</p> 		Vous n'êtes pas la 1 <sup>re</sup> à vous plaindre, il faut attendre l'arrivée du responsable. ☐
		Je comprends parfaitement mais ce n'est pas moi qui ai fait le plan. ☐
		J'en suis sincèrement désolée ; donnez-moi quelques minutes pour vous apporter une solution. ☐

Partie 2	Solutions	N°
	Si cela est encore possible : proposer un emplacement non occupé correspondant aux dimensions demandées.	.....
	Vérifier qu'il n'y a pas d'erreur dans la commande ou dans le plan (ex. : inversion entre deux stands. Un plus petit avec un plus grand).	.....
	Si aucune modification n'est envisageable : procéder au remboursement de la partie non allouée et présenter ses excuses pour ce désagrément.	.....

Faisons le point

.....

.....

.....

.....

# 3. Accueillir les VIP

C'est le grand jour pour le salon Talents de Femmes. Son inauguration officielle se déroule en présence des exposantes et de différentes personnalités. Madame Declercq compte sur vous pour offrir à ces VIP un accueil de qualité et personnalisé.

Comme des **pros** !

• Faire preuve d'aisance relationnelle

7 • Distinguez, en les reliant, les invités qui doivent être considérés comme VIP et ceux qui font partie du public. **DOC. 3** **ANNEXE 5**

8 • Présentez à leurs homologues chacune des personnalités rencontrées. **DOC. 4** **ANNEXE 6**

## DOC. 3 VIP ?

Un visiteur est considéré comme *Very Important Person* lorsque sa position sociale représente un honneur ou un intérêt économique pour la visite du salon. C'est le cas d'une personnalité politique, d'un artiste renommé, d'un chef d'entreprise...

## ANNEXE 5 Qui est qui ?

- Visiteurs
- Monsieur le Maire
- Votre professeur d'anglais
- Les membres du Club Soroptimist
- Monsieur le Député
- Exposantes
- Monsieur et Madame Defrance
- Un sponsor
- Madame la sous-préfète
- Représentante nationale du Soroptimist

VIP

PUBLIC

## DOC. 4 Du savoir-vivre

Un accueil personnalisé nécessite d'aller à la rencontre des interlocuteurs pour les saluer et leur souhaiter la bienvenue. Lorsque ces interlocuteurs sont des personnalités qui ne se connaissent pas, il convient également de les présenter, en respectant ces priorités :

- Le plus jeune au plus âgé
- L'homme à la femme
- Le moins « gradé » au plus « gradé »
- La personne que l'on connaît le moins bien à celle qu'on connaît davantage



## ANNEXE 6 Des visiteurs très variés

2 rencontre 1 :

4 rencontre 3 :

### VISITEURS

- 1 Mme BUET, la sous-préfète
- 2 M. GACQUERRE, le Maire
- 3 Mme BRIGTON, une exposante de 30 ans
- 4 Costin LEGAGNEUR, un jeune visiteur (20 ans)

3 rencontre 1 :

2 rencontre 3 :

## Faisons le point

.....

.....

.....

## + vidéo

L'aéroport Nice Côte d'Azur 0'57

foucherconnect.fr

20ma055



## 4. Accueillir le public

La cérémonie d'inauguration terminée, il vous faut maintenant accueillir le public... Vous faites constater à Mme Declercq votre étonnement sur l'absence de vestiaire. Le matériel nécessaire étant dans la salle, elle décide d'en mettre un en place et vous propose d'en assurer la gestion.



Comme des **pros** !

- Accueillir le client conformément aux règles de l'entreprise

**9** • Matérialisez par le sigle  les emplacements stratégiques pour l'accueil et l'orientation du public. **DOC. 5** **ANNEXE 2**

**10** • Repérez en les soulignant le rôle de l'hôte/sse vestiaire et, en les surlignant, les qualités nécessaires pour ce poste. **DOC. 6**

**11** • Justifiez vos choix de placements des hôtes et hôtesse. **DOC. 5** **ANNEXE 7**

### DOC. 5 Les activités dans l'événementiel

Les principales missions des hôte/sse d'accueil lors d'un salon consistent en :

- L'accueil des visiteurs : il se fait à l'entrée pour souhaiter la bienvenue et orienter. La présence à la sortie permettra de remercier ou d'inviter les visiteurs à donner un avis (questionnaire), à remplir le livre d'or.
- La validation des inscriptions et la gestion des entrées (notamment si c'est payant) : il vise le contrôle des billets, des titres d'accès, de la liste d'émargement, la remise des badges...
- La tenue d'un vestiaire, qui doit se situer le plus près de l'entrée.
- L'information et l'orientation du public : elle peut se faire à l'entrée mais si le salon est grand, il est judicieux que quelques hôte/sse circulent au sein du salon afin de gérer les flux.
- Le placement des spectateurs lors d'un événement culturel, sportif ou politique ; un livret peut être distribué et ou vendu à cette occasion.
- Des animations commerciales.
- Parfois le service de restauration, en invitant dans un premier temps les visiteurs à se servir au buffet et éventuellement en passant quelques plateaux dans le public.

### DOC. 6 Gardiens des effets personnels

L'hôtesse prend en charge les effets personnels des visiteurs d'un salon ou d'un musée, des clients d'un restaurant ou d'une boîte de nuit, des spectateurs d'un événement culturel ou sportif, etc. Les gens lui confient leurs manteaux, vestes, accessoires, sacs, sacoches, parapluies, casques de moto, etc., qu'elle place sur des cintres et range dans des casiers appropriés en échange d'un numéro ou d'un ticket. Elle n'aura plus qu'à les rendre aux personnes concernées en fin d'événement. [...]

Une hôtesse vestiaire doit faire montre d'un caractère calme et posé. Pas question d'être débordée par le stress quand une centaine de personnes déboulent pour récupérer manteaux et chapeaux. Les conflits doivent être gérés avec tact et douceur. [...] Finalement, c'est la qualité la plus importante attendue par les agences d'hôtesse pour ce type de poste : avoir un tempérament doux.

www.hotesse.fr, 19 mai 2018

### ANNEXE 7 Des points stratégiques

Emplacement	OUI	NON	Motif de votre choix
Entrée			..... .....
Sortie			..... .....
Sanitaire			..... .....
Espace restauration			..... .....
Espace tombola			..... .....
Circuler dans les allées du salon			..... .....
Escalier de secours			..... .....