

Brochure n° 3275

Convention collective nationale
IDCC : 1790. – ESPACES DE LOISIRS,
D'ATTRACTIONS ET CULTURELS

AVENANT N° 46 DU 7 JUILLET 2014
RELATIF À LA CRÉATION ET À LA RECONNAISSANCE
DES CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

NOR : ASET1451049M
IDCC : 1790

PRÉAMBULE

Lors de la signature de l'avenant n° 8 portant sur la création et la reconnaissance de certificats de qualification professionnelle (CQP) le 30 juin 1997, les parties signataires ont convenu par l'article 3 du chapitre I^{er} de faire évoluer le référentiel emploi et formation en fonction de l'évolution de l'emploi visé par le certificat de qualification professionnelle concerné.

Conscients des enjeux que représente la formation pour la branche professionnelle des parcs de loisirs et d'attractions, les parties réaffirment leur volonté de reconnaître la qualification acquise par l'expérience professionnelle au travers, notamment, des CQP dans un souci permanent d'avoir un personnel compétent et qualifié pour mieux répondre aux besoins et exigences du public.

Les modifications apportées aux certificats de qualification professionnelle suivants :

- CQP « Opérateur de restauration rapide » ;
- CQP « Opérateur d'attractions » ;
- CQP « Opérateur vente/jeux »,

ont également pour objet leur inscription au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Article 1^{er}

La commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation (CPNEF) de la convention collective nationale des espaces de loisirs, d'attractions et culturels (CCNELAC) du 5 janvier 1994 a modifié les dispositifs du :

- CQP « Opérateur de restauration rapide » qui devient CQP « Employé(e) de restauration rapide » ;
- CQP « Opérateur d'attractions » qui devient CQP « Opérateur(trice) d'attractions » ;
- CQP « Opérateur vente/jeux » qui devient CQP « Vendeur(euse) en espace de loisirs ».

Les nouveaux référentiels de ces trois CQP sont annexés ci-après.

Article 2

Les partenaires sociaux s'accordent sur le placement de ces trois certificats de qualification professionnelle à l'échelon 1, niveau II, coefficient 175 de la grille de classifications de la convention collective.

Article 3

Le présent avenant, conclu à durée indéterminée, entrera en vigueur après son dépôt à la direction des relations du travail. Cet avenant sera déposé à la DDTE et au greffe du conseil des prud'hommes dont dépend le siège du SNELAC. L'entrée en vigueur du présent avenant est soumise à l'absence d'opposition des organisations syndicales non signataires majoritaires en nombre dans un délai de 15 jours à compter de sa notification.

Article 4

Les signataires du présent avenant demandent son extension à toutes les entreprises dans le champ d'application de la convention collective nationale des espaces de loisirs, d'attractions et culturels sur l'ensemble des départements français, y compris les DOM.

Fait à Paris, le 7 juillet 2014.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

SNELAC.

Syndicats de salariés :

FS CFDT ;

CGT-FO ;

FCS UNSA.

ANNEXE

CQP « Employé(e) de restauration rapide »

Note :

Dans ce référentiel, le genre masculin est utilisé tout au long du document, dans l'unique but d'alléger le texte.

Préambule

L'avenant n° 8 du 30 juin 1997 à la convention collective nationale des parcs de loisirs et d'attractions (aujourd'hui convention collective nationale des espaces de loisirs d'attractions et culturels) a officialisé la création de trois CQP :

- « Opérateur d'attractions » ;
- « Opérateur de restauration rapide » ;
- « Opérateur vente/jeux ».

L'accord donne le cadre conventionnel à la reconnaissance de ces CQP :

- modalités de création des CQP ;
- organisation de la préparation des CQP ;
- délivrance des CQP ;
- droit d'accès à la formation débouchant sur un CQP, reconnaissance des CQP.

Révision et évolution des référentiels

Les référentiels emploi et compétences n'ont jamais été revus depuis cette date.

Pour que les CQP gardent leur intérêt, il est important que ces référentiels soient remis à jour dans leur forme et leur contenu.

1. Les parcs ont changé, les techniques employées, les méthodes de travail sont différentes et les compétences associées ne sont, de ce fait, plus tout à fait les mêmes.

2. Le référentiel de certification doit être également revu pour permettre l'accès au CQP par la VAE.

3. Le RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) n'existait pas à l'époque, les CQP ne sont donc pas inscrits dans le répertoire. Il est fondamental qu'ils y soient pour plusieurs raisons :

- pour permettre l'accès au CQP par la VAE ;
- pour donner une meilleure visibilité ;
- pour être plus attractifs, le RNCP est utilisé comme le premier signal d'existence de la certification professionnelle et donne une valeur sur le territoire national.

Intitulé du CQP

L'intitulé CQP « Employé de restauration rapide », l'intitulé précédent était « Restauration rapide ».

Code des fiches ROME les plus proches

C1211 : aide de cuisine.

C1207 : employé polyvalent de restauration.

Evolution par rapport à l'ancienne version

- le référentiel emploi - activités, compétences reprend sensiblement les mêmes missions et activités, huit missions fondamentales ont été listées et reformulées afin de simplifier la lecture et la compréhension du poste ;
- la mission de veille sur la propreté, l'hygiène et la sécurité a été renforcée, compte tenu de l'évolution des réglementations ;
- une mission concernant le développement durable a été ajoutée ;
- le référentiel de certification a été modifié afin de mettre la priorité sur l'évaluation de la « pratique professionnelle ». De plus, l'accès à la certification par la VAE est désormais prévu.

Description de l'emploi type

En contact permanent avec les visiteurs, le vendeur est porteur de l'image de l'entreprise.

Il est donc soumis aux obligations liées aux postes en contact avec le public :

- il se doit d'avoir une présentation impeccable, une communication soignée et adaptée, sourire... ;
- il doit maintenir l'esthétique du lieu d'accueil (propreté, rangement...).

Il peut être amené à s'exprimer en anglais simple avec les visiteurs.

Il adopte dans son travail un comportement écoresponsable.

L'employé de restauration rapide effectue dans des points de restauration, diverses tâches concourant à la préparation des mets et à leur distribution.

Il prépare son poste de travail avant l'arrivée des clients et gère les stocks et l'approvisionnement des produits dont il a besoin.

Il prépare, en respectant scrupuleusement les fiches techniques, des mets simples, froids ou chauds, essentiellement par assemblage.

Il vend la production au comptoir ou en kiosque ou sur tout autre point de restauration, il conseille ses clients, argumente, sert et procède à l'encaissement et propose des ventes additionnelles.

Il peut être amené dans certains endroits à prendre la commande des clients.

Il veille en permanence à respecter les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire liées à son activité.

Il met les produits en valeur au travers de leur présentation.

Il contribue à la qualité de l'accueil sur son point de vente tant au niveau personnel que matériel.

Il participe à la bonne tenue du point de vente, au rangement et à la propreté de l'espace ainsi qu'à la mise en valeur des produits.

Conditions d'exercice

L'emploi s'exerce au sein de points de restauration divers dans tous types de structure de loisirs, parc d'attractions ou culturel. Il s'exerce le plus souvent en contact avec la clientèle (préparation ou vente).

Il implique la station debout et de fréquentes allées et venues. L'emploi nécessite parfois des manipulations de charges.

Il s'exerce en continu, en horaire de jour et, parfois (selon l'entreprise), en soirée. Les contrats sont essentiellement saisonniers, d'avril à septembre. Les jours de repos hebdomadaires sont en semaine, et exceptionnellement le week-end.

Compte tenu de la grande fréquentation des parcs l'activité est souvent très soutenue.

L'activité nécessite de respecter les règles d'hygiène et de sécurité s'appliquant au contrôle des marchandises, à leur manipulation et leur distribution.

L'exercice de l'emploi nécessite une présence permanente sur l'espace de vente afin d'accueillir, conseiller, servir, et orienter les clients.

Le travail s'effectue seul ou en équipe, en contact avec la clientèle ce qui impose une présentation et une tenue impeccables.

L'emploi nécessite parfois des ports de charges.

La tenue professionnelle est imposée et fournie par l'employeur, et des règles comportementales, liées au contact avec les visiteurs, sont imposées.

Certaines entreprises imposent, compte tenu de leur clientèle internationale, un niveau d'anglais minimum.

Conditions d'accès à l'emploi

Aucune, sauf celles imposées par les conditions d'exercice décrites ci-dessus.

Champ de responsabilités

Le métier s'exerce seul (sur des petits points de restauration) ou en équipe.

L'employé de restauration rapide travaille sous la responsabilité d'un responsable dont le niveau est différent selon la taille et l'organisation des entreprises : parfois un opérateur plus ancien (premier opérateur), le plus souvent un agent de maîtrise, professionnel de la restauration.

Finalité du poste

Restaurer rapidement les clients en préparant des mets et des plats simples et en les vendant dans le cadre d'une relation conviviale.

Missions

M1 : accueillir les visiteurs sur un parc de loisirs.

M2 : préparer le point de vente et le poste de travail.

M3 : veiller en permanence à la propreté, l'hygiène et assurer la sécurité des biens et des personnes.

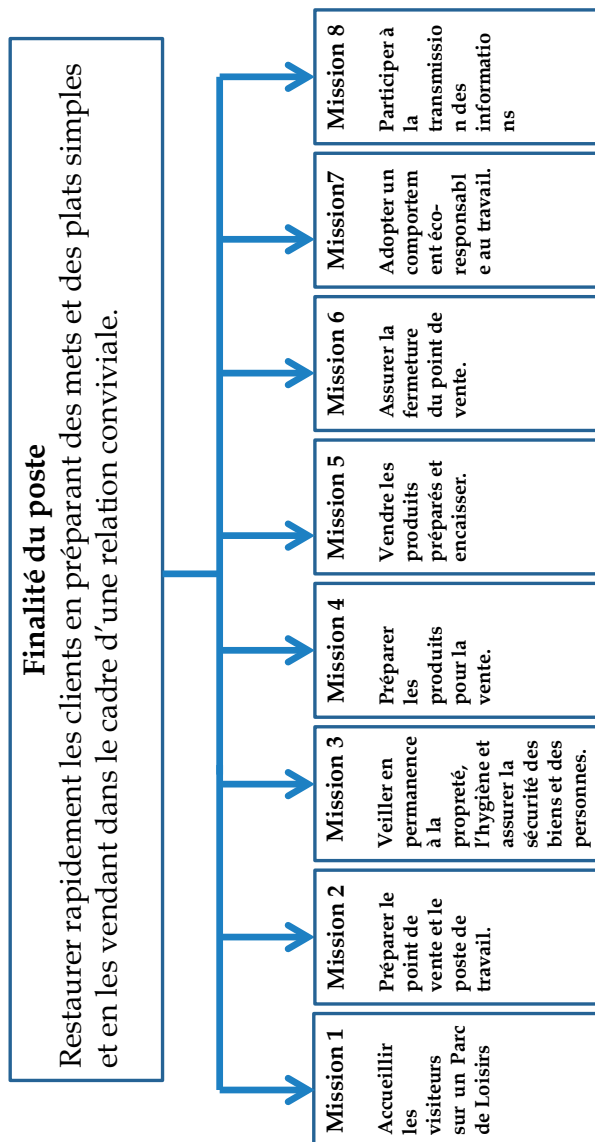
M4 : préparer les produits pour la vente.

M5 : vendre les produits préparés et encaisser.

M6 : assurer la fermeture du point de vente.

M7 : adopter un comportement écoresponsable au travail.

M8 : participer à la transmission des informations.



Mission 1. – Accueillir les visiteurs sur son point de vente

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Accueillir les visiteurs (français et anglophones) en utilisant des techniques d'accueil conformes aux valeurs de l'entreprise.</p> <p>Conseiller, orienter les visiteurs pour leur visite sur le parc en s'adaptant à leur spécificité et leurs attentes et en les orientant vers d'autres attractions ou spectacles du parc.</p> <p>Conseiller les visiteurs qui souhaitent passer plusieurs jours dans la région.</p> <p>Vérifier et maintenir propres et en ordre les locaux et les abords du poste.</p> <p>Avoir en permanence dans son travail un regard sur la propreté des lieux et agir afin que l'accueil des lieux soit conforme aux standards du parc et pour assurer le confort des visiteurs.</p>	<p>Citer les différentes zones du parc.</p> <p>Décrire les principales attractions et spectacles du parc.</p> <p>Citer les grandes dates du parc (création, ouverture, anniversaire...)</p> <p>Citer les principaux parcs français et européens et leurs caractéristiques principales.</p> <p>Citer les sites touristiques et remarquables régionaux.</p> <p>Citer les principaux hôtels et hébergements proches du parc.</p> <p>Citer les valeurs de l'entreprise.</p> <p>Décrire la clientèle, ses principales caractéristiques et comportements.</p>	<p>Utiliser un plan, une carte pour orienter les visiteurs.</p> <p>Utiliser les ressources documentaires de l'entreprise.</p> <p>S'exprimer couramment en français.</p> <p>Utiliser des phrases d'accueil simples en anglais.</p> <p>S'adapter aux différents types de clients.</p> <p>Utiliser les techniques d'accueil appropriées en fonction des clients et des circonstances.</p> <p>Adopter en permanence une attitude et une qualité de service conformes aux valeurs de l'entreprise.</p> <p>Nettoyer le poste de travail et ses abords.</p> <p>Mettre en application les règles d'hygiène et de nettoyage, utiliser les produits d'entretien adéquats.</p>	<p>Sens du relationnel.</p> <p>Sourire.</p> <p>Ecoute.</p> <p>Empathie.</p> <p>Courtoisie.</p> <p>Rigueur.</p> <p>Vigilance.</p>

Mission 2. – Préparer le point de vente et le poste de travail

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Réceptionner les produits dans le respect des procédures.</p> <p>Vérifier les produits avant utilisation.</p> <p>Faire le rapprochement livraison-commande quantitatif et qualitatif.</p> <p>Réaliser les opérations liées au stockage en réserve.</p> <p>Accomplir les opérations d'entrée-sortie des produits réserve/rayon.</p> <p>Procéder à l'étiquetage ou le contrôler.</p> <p>Commander les produits auprès du service concerné.</p> <p>Vérifier les emballages.</p>	<p>Citer les principes de la gestion et de rotation des stocks (premier entré, premier sorti).</p> <p>Expliquer les procédures de réception des produits et des différentes étapes à respecter.</p> <p>Citer les différentes méthodes d'étiquetage et citer les principes de la réglementation.</p> <p>Citer les règles de manipulation des produits et les précautions à prendre en matière d'hygiène, de sécurité des personnes et des biens.</p> <p>Expliquer l'organisation de l'entreprise et citer le rôle des interlocuteurs.</p> <p>Ecrire correctement en français.</p>	<p>Réceptionner des produits et :</p> <ul style="list-style-type: none"> – faire le rapprochement livraison-commande quantitatif et qualitatif ; – détecter les écarts, les anomalies usuelles et y associer la conduite à tenir ; – manipuler les produits avec les précautions nécessaires. <p>Compléter les différents documents lors de la commande et de la réception des produits.</p> <p>Utiliser le matériel d'étiquetage.</p>	<p>Rigoureux.</p> <p>Méticuleux et soigneux.</p> <p>Autonome.</p> <p>Identification et respect des limites de son champ d'action.</p>

Mission 3. – Veiller en permanence à la propreté, l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Mettre sa tenue de travail et s'assurer de sa conformité par rapport aux règles de l'entreprise.</p> <p>Vérifier et maintenir propres les locaux. Quand il y a une salle ou une terrasse, assurer la propreté de la salle, des tables (débarrasser les plateaux, vider les poubelles...).</p> <p>S'assurer du bon fonctionnement des équipements de son poste de travail. Exemples : température chambre froide, des vitrines réfrigérées, systèmes de ventilation...</p> <p>Vérifier les systèmes de sécurité et les accès (sécurité) avant ouverture.</p> <p>Reconnaître les produits non utilisables ou hors norme (DLC, DLUO dépassées, produit souillé, non présentable...).</p> <p>Mettre de côté et alerter en cas de non-conformité des matières premières.</p> <p>Nettoyer tout le matériel de production.</p> <p>Maintenir le poste de travail ordonné tout au long du service.</p>	<p>Citer les cas de retrait de produits impropres à la vente.</p> <p>Expliquer les règles d'hygiène se rapportant à l'utilisation des produits frais et leur conservation.</p> <p>Expliquer le contenu d'une étiquette sur un produit.</p> <p>Identifier les conditions de stockage des matières premières.</p> <p>Expliquer les conséquences directes et indirectes du non-respect des règles d'hygiène et de propreté.</p> <p>Citer les contrôles à effectuer au poste de travail et identifier qui fait ces contrôles.</p> <p>Citer les facteurs de contamination et expliquer les incidences sur la sécurité alimentaire.</p> <p>Identifier les risques liés à l'activité.</p> <p>Expliquer les règles de sécurité au poste de travail et celles liées à l'utilisation du matériel (machines électriques et coupantes...).</p> <p>Citer la fonction et la localisation des moyens de protection individuelles.</p> <p>Expliquer l'organisation de l'entreprise et citer le rôle des interlocuteurs.</p>	<p>Respecter et appliquer les procédures de nettoyage, de désinfection et de rangement des locaux, du matériel et des équipements.</p> <p>Nettoyer en utilisant les produits d'entretien adéquats en fonction des surfaces à nettoyer.</p> <p>Appliquer les procédures d'enlèvement de produits non conformes.</p> <p>Organiser son travail.</p> <p>Appliquer les règles HACCP en vigueur dans l'entreprise.</p> <p>Respecter le temps de conservation des produits préparés.</p> <p>Agir afin de prévenir tout risque de contamination des produits.</p> <p>Identifier les dysfonctionnements des équipements du poste et procéder aux ajustements nécessaires en respectant les consignes pré-établies.</p> <p>Intégrer en permanence dans son activité les consignes de sécurité et de santé au travail.</p> <p>Appliquer les procédures en cas de situation dangereuse.</p> <p>Utiliser un extincteur.</p>	<p>Rigueur.</p> <p>Méthode.</p> <p>Vigilance.</p> <p>Précision.</p> <p>Conscience professionnelle.</p> <p>Organisation.</p>

Mission 4. – Préparer les produits pour la vente

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Préparer les produits pour la vente (selon le poste et en appliquant strictement le mode opératoire et les fiches techniques) :</p> <ul style="list-style-type: none"> – faire les sandwiches ; – faire les hamburgers ; – cuire les frites ; – préparer : <ul style="list-style-type: none"> – les salades ; – la viennoiserie ; – les gâteaux ou la pâte (gaufres, crêpes...) ; – les « box » pâtes et pizzas ; – les boissons. <p>Installer les produits prêts à la vente dans les vitrines.</p> <p>Préparer la salle (chaises, tables...).</p> <p>Organiser son poste de travail et préparer en amont du service le matériel nécessaire et suffisant : gobelets, sachets, bâtons pour barbe à papa, barquettes...</p> <p>Vérifier en permanence les stocks pour ne pas être dépourvu pendant le service.</p>	<p>Citer les modes opératoires et les principes de préparation des produits sur le point de vente.</p> <p>Expliquer les conséquences directes et indirectes du non-respect de la fiche technique (proportions, temps de cuisson, température...).</p> <p>Enumérer la composition des produits finis et leurs caractéristiques.</p> <p>Expliquer le principe de la gestion physique des stocks.</p> <p>Expliquer le fonctionnement des équipements et les principes de réglage (frigos, chambre de pousse, fours, vitrines...).</p> <p>Décrire simplement les règles de merchandising appliquées sur le point de vente.</p>	<p>Vérifier la disponibilité et la conformité des matières premières nécessaires aux préparations et/ou approvisionnements des points de vente.</p> <p>Mettre en œuvre les procédures de stockage, désstockage et d'inventaire de matières premières.</p> <p>Préparer (assembler, décongeler, cuire, couper...) en respectant les modes opératoires et les fiches techniques.</p> <p>Préparer les boissons.</p> <p>Maîtriser l'utilisation du matériel spécifique au poste.</p> <p>Maîtriser la mise en place de la salle.</p> <p>Mettre en valeur les produits.</p>	<p>Méthode.</p> <p>Organisation.</p> <p>Rigueur.</p> <p>Conscience professionnelle.</p> <p>Gestion du temps.</p> <p>Sens de l'organisation.</p>

Nota. – Les activités peuvent varier selon le poste occupé (préparation chaude, froide...).

Mission 5. – Vendre les produits préparés et encaisser

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Accueillir les clients sur le lieu de vente (restaurant, kiosque).</p> <p>Présenter les produits au client.</p> <p>Répondre aux demandes particulières (personnes allergiques).</p> <p>Vendre en toute autonomie.</p> <p>Proposer une vente additionnelle (supplémentaire et complémentaire).</p> <p>Dans certains points de restauration spécifiques, prendre les commandes des clients.</p>	<p>Décrire la clientèle et les principaux comportements d'achat.</p> <p>Citer les argumentaires de vente en fonction du produit vendu.</p> <p>Citer les différentes familles de produits et les compositions principales.</p> <p>Citer les règles de manipulation des produits et les précautions à prendre en matière d'hygiène et de sécurité.</p> <p>Décrire les techniques de vente et les étapes de l'acte de vente : argumenter, reformuler, traiter les objections, conclure.</p> <p>Expliquer les principes et l'intérêt de la vente additionnelle.</p> <p>Citer les différents modes de paiement.</p> <p>Compter.</p>	<p>Accueillir la clientèle en donnant une image positive du point de vente.</p> <p>S'adapter aux différents types de clients au moment et au lieu de la transaction.</p> <p>Mener un acte de vente, de l'accueil à la conclusion.</p> <p>Proposer des produits en vente additionnelle.</p> <p>Prendre une commande.</p> <p>Maîtriser l'utilisation des moyens (mobilier, outils...) à disposition pour vendre.</p> <p>Encaisser quel que soit le moyen de paiement.</p> <p>Rendre la monnaie.</p> <p>Utiliser une caisse, éditer un ticket de caisse.</p>	<p>Sens du relationnel.</p> <p>Sens de l'observation.</p> <p>Discernement.</p> <p>Honnêteté.</p> <p>Respect des consignes.</p> <p>Rigueur.</p>

Mission 6. – Fermeture du point de vente

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Compter les sommes encaissées.</p> <p>Appliquer les procédures de fermeture des caisses et des points de vente.</p> <p>Assurer la communication écrite nécessaire à la clôture de la journée (cahier...).</p> <p>Assurer (ou participer à) la fermeture du point de vente ou du restaurant.</p> <p>Préparer les commandes pour le lendemain.</p> <p>Remettre son poste de travail et le point de vente à l'état initial.</p>	<p>Compter.</p> <p>Communiquer par écrit.</p> <p>Expliquer les procédures de fermeture.</p> <p>Citer les chiffres commerciaux caractéristiques (chiffre d'affaires, panier moyen, fréquentation...).</p> <p>Ecrire correctement en français.</p>	<p>Procéder à la clôture et à la fermeture du point de vente en respectant les procédures.</p> <p>Nettoyer le matériel en respectant les règles d'hygiène.</p> <p>Préparer ce qui doit l'être pour le lendemain ou la prise de poste suivante.</p> <p>Ranger son poste et respecter les règles d'hygiène et de sécurité.</p>	<p>Vigilance.</p> <p>Rigueur.</p> <p>Respect des procédures.</p> <p>Organisation.</p>

Mission 7. – Adopter un comportement écoresponsable au travail

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
Appliquer la démarche de développement durable.	Expliquer la politique de l'entreprise en termes de développement durable. Expliquer la notion d'empreinte écologique. Citer les moyens d'économiser l'énergie au poste de travail.	Appliquer les préconisations mises en place dans l'entreprise dans le cadre du développement durable. Travailler en adoptant un comportement « écoresponsable ».	Ouverture d'esprit.

Mission 8. – Participer à la transmission des informations

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
Compléter les différents documents administratifs du point de vente (variables selon les points de vente et entreprises : heure d'arrivée, anomalies constatées, relevés, relevés de température...).	Expliquer l'organisation de l'entreprise, le rôle des interlocuteurs et l'importance de son poste de travail.	Suggérer des améliorations.	Sens du relationnel.
Relayer les informations auprès des collègues (oralement et/ou par écrit lorsque cela est demandé).	Citer ses clients et fournisseurs internes. Lister et expliquer l'intérêt des documents et rapports écrits mis à disposition sur le poste de travail.	Transmettre à l'écrit et à l'oral des messages clairs, complets et précis.	Précision et fiabilité.
Rendre compte à la hiérarchie et au personnel compétent de tout incident ou dysfonctionnement et réclamations des visiteurs.	Identifier le vocabulaire technique commun dans l'entreprise et spécifique à son activité. Ecrire correctement en français.	Coopérer au sein de l'équipe pour favoriser le bon fonctionnement et une bonne ambiance au sein de l'équipe de travail.	Rigueur. Anticipation.

CQP « Vendeur(euse) en espace de loisirs »

Note :

Dans ce référentiel, le genre masculin est utilisé tout au long du document, dans l'unique but d'alléger le texte.

Préambule

L'avenant n° 8 du 30 juin 1997 à la convention collective nationale des parcs de loisirs et d'attractions (aujourd'hui convention collective nationale des espaces de loisirs, d'attractions et culturels) a officialisé la création de trois CQP :

- « Opérateur d'attractions » ;
- « Opérateur de restauration rapide » ;
- « Opérateur vente/jeux ».

L'accord donne le cadre conventionnel à la reconnaissance de ces CQP :

- modalités de création des CQP ;
- organisation de la préparation des CQP ;
- délivrance des CQP ;
- droit d'accès à la formation débouchant sur un CQP, reconnaissance des CQP.

Révision et évolution des référentiels

Les référentiels emploi et compétences n'ont jamais été revus depuis cette date.

Pour que les CQP gardent leur intérêt, il est important que ces référentiels soient remis à jour dans leur forme et leur contenu.

1. Les parcs ont changé, les techniques employées, les méthodes de travail sont différentes et les compétences associées ne sont, de ce fait, plus tout à fait les mêmes.

2. Le référentiel de certification doit être également revu pour permettre l'accès au CQP par la VAE.

3. Le RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) n'existait pas à l'époque, les CQP ne sont donc pas inscrits dans le répertoire. Il est fondamental qu'ils y soient pour plusieurs raisons :

- pour permettre l'accès au CQP par la VAE ;
- pour donner une meilleure visibilité ;
- pour être plus attractifs, le RNCP est utilisé comme le premier signal d'existence de la certification professionnelle et donne une valeur sur le territoire national.

Intitulé du CQP

L'intitulé « Vendeur en espace de loisirs ».

L'intitulé précédent était CQP « Opérateur vente/jeux » ; les jeux, aujourd'hui, n'ont plus aucun rapport avec les boutiques ou espaces de vente dans lesquels travaille le vendeur en espace de loisirs.

Code des fiches ROME les plus proches

D1211 : vente en articles de sport et loisirs.

D1212 : vente déco et équipement du foyer.

D1214 : vente en habillement et accessoire de la personne.

D1202 : vente en alimentation.

Evolution par rapport à l'ancienne version

- le référentiel emploi - activités, compétences reprend sensiblement les mêmes missions et activités, huit missions fondamentales ont été listées et reformulées afin de simplifier la lecture et la compréhension du poste ;
- une mission concernant le développement durable a été ajoutée ;
- le référentiel de certification a été modifié afin de mettre la priorité sur l'évaluation de la « pratique professionnelle ». De plus, l'accès à la certification par la VAE est désormais prévu.

Description de l'emploi type

En contact permanent avec les visiteurs, le vendeur est porteur de l'image de l'entreprise.

Il est donc soumis aux obligations liées aux postes en contact avec le public :

- il se doit d'avoir une présentation impeccable, une communication soignée et adaptée, sourire... ;
- il doit maintenir l'esthétique du lieu d'accueil (propreté, rangement...).

Il peut être amené à s'exprimer en anglais simple avec les visiteurs.

Il adopte dans son travail un comportement écoresponsable.

Le vendeur en espace de loisirs assure l'ouverture de son point de vente. Dans ce cadre, il prépare l'approvisionnement et contribue à la qualité de l'accueil personnel et matériel.

Il participe à la bonne tenue du point de vente, au rangement et à la propreté de l'espace ainsi qu'à la mise en valeur des produits.

Il veille en permanence à la propreté du point de vente et à la sécurité des lieux.

Il effectue de façon régulière des comptages de stocks pour la préparation des commandes ou la réalisation d'inventaires.

Dans le cadre de sa mission de vente, il conseille ses clients, argumente, sert et procède à l'encaissement et propose des ventes additionnelles.

Conditions d'exercice

Le poste de vendeur en espace de loisirs s'exerce dans un espace de vente (boutique, kiosque, point de vente...) sur un parc de loisirs, parc à thème, d'attractions ou culturel.

Il s'exerce en continu, en horaire de jour et, parfois (selon l'entreprise), en soirée. Les contrats sont essentiellement saisonniers, d'avril à septembre. Les jours de repos hebdomadaires sont en semaine, et exceptionnellement le week-end.

L'exercice de l'emploi nécessite une présence permanente sur l'espace de vente afin d'accueillir, conseiller, servir et orienter les clients.

Le travail s'effectue, seul ou en équipe, en contact avec la clientèle, ce qui impose une présentation et une tenue impeccables.

L'emploi nécessite parfois des ports de charges.

La tenue professionnelle est imposée et fournie par l'employeur, sauf très rares exceptions, et des règles comportementales, liées au contact avec les visiteurs, sont imposées.

Certaines entreprises imposent, compte tenu de leur clientèle internationale, un niveau d'anglais minimum.

Conditions d'accès à l'emploi

Aucune, sauf celles imposées par les conditions d'exercice décrites ci-dessus.

Champ de responsabilités

Le métier s'exerce le plus souvent en équipe lorsqu'il est en boutique et seul (sur des kiosques ou petite boutique).

L'opérateur d'attraction travaille sous la responsabilité d'un responsable dont le niveau est différent selon la taille et l'organisation des entreprises : parfois un opérateur plus ancien (premier opérateur), un agent de maîtrise, responsable des attractions ou même parfois directement le directeur du parc.

Finalité du poste

Vendre des produits divers au sein d'un parc de loisirs, en instaurant une relation conviviale et en veillant à ce que les conditions d'accueil et de qualité de service soient conformes aux valeurs de l'entreprise.

Missions

M1 : accueillir les visiteurs sur son point de vente.

M2 : ouvrir et préparer le point de vente.

M3 : vendre.

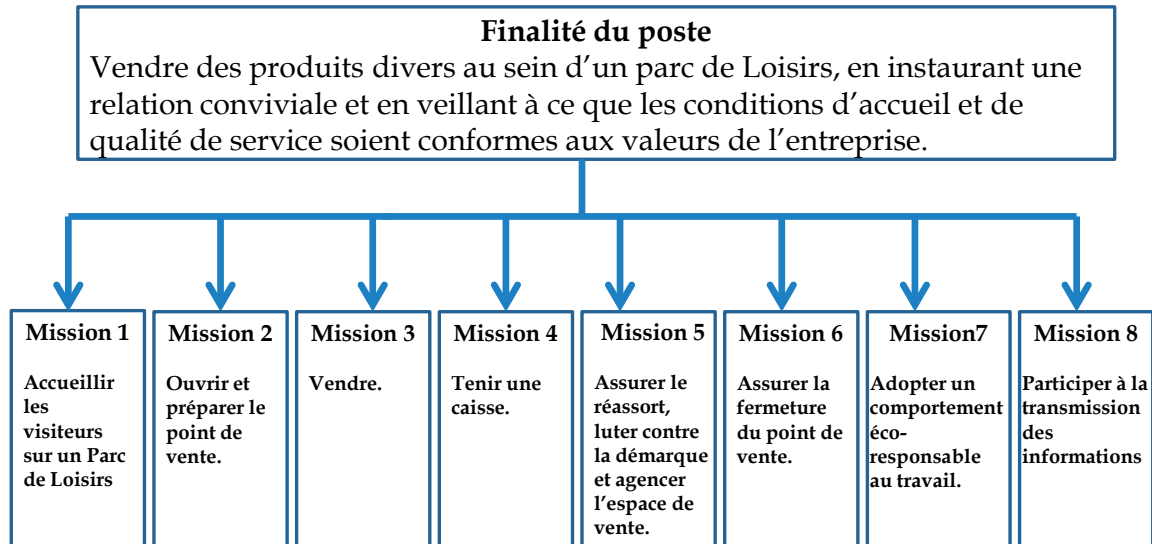
M4 : tenir une caisse.

M5 : assurer le réassort, lutter contre la démarque et agencer l'espace de vente.

M6 : assurer la fermeture du point de vente.

M7 : adopter un comportement écoresponsable au travail.

M8 : participer à la transmission des informations.



Mission 1. – Accueillir les visiteurs sur son point de vente

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Accueillir les visiteurs (français et anglophones) en utilisant des techniques d'accueil conformes aux valeurs de l'entreprise.</p> <p>Conseiller, orienter les visiteurs pour leur visite sur le parc en s'adaptant à leur spécificité et leurs attentes et en les orientant vers d'autres attractions ou spectacles du parc.</p> <p>Conseiller les visiteurs qui souhaitent passer plusieurs jours dans la région.</p> <p>Vérifier et maintenir propres et en ordre les locaux et les abords du point de vente.</p> <p>Avoir en permanence dans son travail un regard sur la propreté des lieux et agir afin que l'accueil des lieux soit conforme aux standards du parc et pour assurer le confort des visiteurs.</p>	<p>Citer les différentes zones du parc.</p> <p>Décrire les principales attractions et spectacles du parc.</p> <p>Citer les grandes dates du parc (création, ouverture, anniversaire...)</p> <p>Citer les principaux parcs français et européens et leurs caractéristiques principales.</p> <p>Citer les sites touristiques et remarquables régionaux.</p> <p>Citer les principaux hôtels et hébergements proches du parc.</p> <p>Citer les valeurs de l'entreprise.</p> <p>Décrire la clientèle, ses principales caractéristiques et comportements.</p>	<p>Utiliser un plan, une carte pour orienter les visiteurs.</p> <p>Utiliser les ressources documentaires de l'entreprise.</p> <p>S'exprimer couramment en français.</p> <p>Utiliser des phrases d'accueil simples en anglais.</p> <p>S'adapter aux différents types de clients.</p> <p>Utiliser les techniques d'accueil appropriées en fonction des clients et des circonstances.</p> <p>Adopter en permanence une attitude et une qualité de service conformes aux valeurs de l'entreprise.</p> <p>Nettoyer le point de vente et ses abords.</p> <p>Mettre en application les règles d'hygiène et de nettoyage, utiliser les produits d'entretien adéquats.</p>	<p>Sens du relationnel.</p> <p>Sourire.</p> <p>Ecoute.</p> <p>Empathie.</p> <p>Courtoisie.</p> <p>Rigueur.</p> <p>Vigilance.</p>

Mission 2. – Ouvrir et préparer le point de vente

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Participer à la gestion des stocks :</p> <ul style="list-style-type: none"> – accomplir les opérations d'entrée-sortie des produits réserve/rayon ; – effectuer un contrôle qualitatif et quantitatif des livraisons ; – sortir prioritairement les produits les plus anciens ; – participer aux inventaires... <p>Assurer la propreté et l'hygiène du point de vente afin qu'il demeure accueillant.</p> <p>Informar les personnes compétentes en cas d'incident ou de dysfonctionnement.</p> <p>Vérifier les éléments de sécurité du point de vente (extincteurs, blocs et issues de secours, moyens de communication...) et agir selon les procédures en cas de problème.</p>	<p>Citer les principes de la gestion et de rotation des stocks (premier entré, premier sorti).</p> <p>Expliquer les procédures de réception des produits et des différentes étapes à respecter.</p> <p>Citer les différentes méthodes d'étiquetage et citer les principes de la réglementation.</p> <p>Citer les règles de manipulation des produits et les précautions à prendre en matière d'hygiène, de sécurité des personnes et des biens.</p> <p>Expliquer les procédures et les principes de sécurité propres au point de vente et au poste de travail (conduite à tenir, personnes à prévenir...).</p> <p>Citer la fonction et la localisation des moyens de protection individuelle et les différents éléments de sécurité.</p> <p>Expliquer l'organisation de l'entreprise et citer le rôle des interlocuteurs.</p> <p>Ecrire correctement en français.</p>	<p>Réceptionner des produits et :</p> <ul style="list-style-type: none"> – faire le rapprochement livraison-commande quantitatif et qualitatif ; – détecter les écarts, les anomalies usuelles et y associer la conduite à tenir ; – manipuler les produits avec les précautions nécessaires. <p>Compléter les différents documents lors de la commande et la réception des produits.</p> <p>Utiliser le matériel d'étiquetage.</p> <p>Mettre en application les règles d'hygiène et de nettoyage de l'espace de vente en utilisant les produits d'entretien adéquats.</p> <p>Appliquer les procédures en cas de situation dangereuse.</p> <p>Utiliser un extincteur.</p>	<p>Rigueur et conscience professionnelle.</p> <p>Identification et respect des limites de son champ d'action.</p>

Mission 3. – Vendre

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Accueillir les clients sur le lieu de vente.</p> <p>Présenter les produits au client.</p> <p>Répondre aux demandes particulières.</p> <p>Vendre en toute autonomie.</p> <p>Proposer une vente additionnelle (supplémentaire et complémentaire).</p> <p>Dans certains points de vente spécifiques (exemple : photos), prendre les commandes des clients.</p> <p>Maintenir une surveillance stricte tout au long de la journée et détecter les actes de malveillance.</p>	<p>Décrire la clientèle et les principaux comportements d'achat (motivation, mobiles, attitudes face à la qualité, la marque, le prix...).</p> <p>Citer les argumentaires de vente en fonction du produit vendu et du client.</p> <p>Citer les différentes familles de produits et les caractéristiques principales.</p> <p>Citer les règles de manipulation des produits.</p> <p>Décrire les techniques de vente et les étapes de l'acte de vente : argumenter, reformuler, traiter les objections, conclure.</p> <p>Expliquer les principes et l'intérêt de la vente additionnelle.</p> <p>Décrire les différentes étapes à respecter en cas de constatation d'acte de malveillance.</p> <p>Identifier les notions d'économie d'entreprise, de coût, de marges, charges et produits.</p>	<p>Accueillir la clientèle en donnant une image positive du point de vente.</p> <p>S'adapter aux différents types de clients au moment et au lieu de la transaction.</p> <p>Mener un acte de vente en toute autonomie, de l'accueil à la conclusion.</p> <p>Pratiquer la vente additionnelle et proposer les services associés à la vente (garantie, paquets cadeaux, service après-vente...).</p> <p>Prendre une commande.</p> <p>Maîtriser l'utilisation des moyens (mobiliers, outils, PLV...) à disposition pour vendre.</p> <p>Respecter les normes d'hygiène pour la manipulation des produits qui le nécessitent (produits frais, confiserie...).</p> <p>Réaliser les opérations administratives demandées par la hiérarchie.</p>	<p>Sens du relationnel.</p> <p>Sens de l'observation.</p> <p>Discernement.</p> <p>Honnêteté.</p>

Mission 4. – Tenir une caisse

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Ouvrir et fermer les caisses.</p> <p>Encaisser quel que soit le moyen de paiement, en respectant les procédures de caisse.</p> <p>Compléter les documents de caisse réglementaires.</p>	<p>Citer les différents moyens et modes de paiement.</p> <p>Compter la monnaie.</p> <p>Ecrire correctement en français.</p>	<p>Mettre en place les fonds de caisse.</p> <p>Encaisser quel que soit le moyen de paiement, en respectant les procédures.</p> <p>Rendre la monnaie.</p> <p>Délivrer les preuves de paiement.</p> <p>Compléter une feuille de caisse.</p>	<p>Honnêteté.</p> <p>Respect des consignes.</p> <p>Rigueur.</p>

**Mission 5. – Assurer le réassort, lutter contre la démarque
et agencer l'espace de vente**

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Mettre les produits en rayon en tenant compte des règles définies :</p> <ul style="list-style-type: none"> – familles de produits ; – affichage des prix ; – PLV... <p>Assurer le « réassort » afin que les linéaires soient suffisamment approvisionnés.</p> <p>Appliquer les procédures de retrait des produits impropres à la vente.</p> <p>Participer à la prévention de la démarque incon nue.</p> <p>Faire les modifications de décor des vitrines (sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique).</p>	<p>Citer les différentes caractéristiques des produits vendus.</p> <p>Citer les critères de retrait.</p> <p>Connaître les règlements de sécurité et les procédures de surveillance.</p> <p>Connaître les équipements de sécurité.</p> <p>Décrire le plan d'organisation de la surface de vente.</p> <p>Citer les différentes familles de produits.</p> <p>Expliquer les techniques d'implantation (principes et logique de disposition dans les linéaires).</p> <p>Citer les causes de la démarque (connues et inconnues).</p> <p>Expliquer les moyens de lutte contre la démarque inconnue.</p>	<p>Utiliser les moyens de manutention légers.</p> <p>Utiliser de façon optimum le mobilier de vente.</p> <p>Manipuler des produits en prenant les précautions nécessaires, notamment en matière d'hygiène et de sécurité.</p> <p>Appliquer les procédures de retrait.</p> <p>Commander les produits nécessaires à l'approvisionnement de linéaires.</p> <p>Préparer les produits afin qu'ils soient conformes à la réglementation et aux règles appliquées dans l'entreprise.</p> <p>Décorer une vitrine.</p> <p>Mettre en rayon et présenter les produits afin de les mettre en valeur et en respectant les consignes.</p> <p>Mettre en application les moyens de lutte contre la démarque inconnue.</p>	<p>Rigueur.</p> <p>Travail avec goût.</p> <p>Honnêteté.</p> <p>Identification et respect des limites de son champ d'action.</p> <p>Conscience professionnelle.</p> <p>Attention permanente.</p>

Mission 6. – Assurer la fermeture du point de vente

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
Appliquer les procédures de fermeture des caisses et de la boutique. Compter les sommes encaissées. Fermer le point de vente. Participer à l'inventaire. Passer les commandes pour le lendemain.	Expliquer les procédures de caisse et décrire les documents correspondants. Citer et expliquer la signification des chiffres caractéristiques de la boutique, (chiffre d'affaires, panier moyen, fréquentation...). Compter la monnaie et maîtriser les quatre opérations. Ecrire correctement en français.	Fermer le point de vente en respectant les procédures. Communiquer par écrit (compléter les documents de caisse...). Appliquer les procédures de fermeture.	Vigilance. Rigueur. Respect des procédures. Organisation.

Mission 7. – Adopter un comportement écoresponsable au travail

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
Appliquer la démarche de développement durable.	Expliquer la politique de l'entreprise en termes de développement durable. Expliquer la notion d'empreinte écologique. Citer les moyens d'économiser l'énergie au poste de travail.	Appliquer les préconisations mises en place dans l'entreprise dans le cadre du développement durable. Travailler en adoptant un comportement « écoresponsable ».	Ouverture d'esprit.

Mission 8. – Participer à la transmission des informations

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
Compléter les différents documents administratifs du point de vente (variables selon les points de vente et les entreprises : heure d'arrivée, anomalies constatées, relevés, relevés de température...).	Expliquer l'organisation de l'entreprise, le rôle des interlocuteurs et l'importance de son poste de travail. Citer ses clients et fournisseurs internes.	Suggérer des améliorations. Transmettre à l'écrit et à l'oral des messages clairs, complets et précis.	Sens du relationnel. Précision et fiabilité. Rigueur. Anticipation.

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Relayer les informations auprès des collègues (oralement et/ou par écrit lorsque cela est demandé).</p> <p>Rendre compte à la hiérarchie et au personnel compétent de tout incident ou dysfonctionnement et réclamations des visiteurs.</p>	<p>Lister et expliquer l'intérêt des documents et rapports écrits mis à disposition sur le poste de travail.</p> <p>Identifier le vocabulaire technique commun dans l'entreprise et spécifique à son activité.</p> <p>Ecrire correctement en français.</p>	<p>Coopérer au sein de l'équipe pour favoriser le bon fonctionnement et une bonne ambiance au sein de l'équipe de travail.</p>	

CQP « Opérateur(trice) d'attractions »

Note :

Dans ce référentiel, le genre masculin est utilisé tout au long du document, dans l'unique but d'alléger le texte.

Préambule

L'avenant n° 8 du 30 juin 1997 à la convention collective nationale des parcs de loisirs et d'attractions (aujourd'hui convention collective nationale des espaces de loisirs, d'attractions et culturels) a officialisé la création de trois CQP :

- « Opérateur d'attractions » ;
- « Opérateur de restauration rapide » ;
- « Opérateur vente/jeux ».

L'accord donne le cadre conventionnel à la reconnaissance de ces CQP :

- modalités de création des CQP ;
- organisation de la préparation des CQP ;
- délivrance des CQP ;
- droit d'accès à la formation débouchant sur un CQP, reconnaissance des CQP.

Révision et évolution des référentiels

Les référentiels emploi et compétences n'ont jamais été revus depuis cette date.

Pour que les CQP gardent leur intérêt, il est important que ces référentiels soient remis à jour dans leur forme et leur contenu.

1. Les parcs ont changé, les techniques employées, les méthodes de travail sont différentes et les compétences associées ne sont, de ce fait, plus tout à fait les mêmes.

2. Le référentiel de certification doit être également revu pour permettre l'accès au CQP par la VAE.

3. Le RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) n'existait pas à l'époque, les CQP ne sont donc pas inscrits dans le répertoire. Il est fondamental qu'ils y soient pour plusieurs raisons :

- pour permettre l'accès au CQP par la VAE ;
- pour donner une meilleure visibilité ;
- pour être plus attractifs, le RNCP est utilisé comme le premier signal d'existence de la certification professionnelle et donne une valeur sur le territoire national.

Intitulé du CQP

L'intitulé « Opérateur d'attractions » reste le même qu'à la création du CQP.

C'est l'intitulé repris dans la convention collective et le plus souvent utilisé dans les entreprises.

Certifications existantes dans le même champ professionnel

Aucune.

Code des fiches ROME les plus proches

G1101 : accueil touristique.

G1205 : personnel d'attractions ou de structures de loisirs.

Evolution par rapport à l'ancienne version

- le référentiel emploi - activités, compétences compte cinq missions fondamentales au lieu de neuf dans l'ancien référentiel. Cela est dû essentiellement à des regroupements de compétences qui simplifient la lecture et la compréhension du poste ;
- la mission : « surveillance et sécurité » a été renforcée ;
- une mission concernant le développement durable a été ajoutée ;
- le référentiel de certification a été modifié afin de mettre la priorité sur l'évaluation de la « pratique professionnelle ». De plus, l'accès à la certification par la VAE est désormais prévu.

Description de l'emploi type

L'opérateur d'attractions accueille et informe les visiteurs sur le parc et plus précisément sur l'attraction sur laquelle il travaille. Il gère les files d'attente et est chargé de l'embarquement et du débarquement des visiteurs ; dans ce cadre, il optimise le remplissage de l'attraction afin de diminuer les temps d'attente et satisfaire les visiteurs.

Il pourra aussi être affecté à la gestion des visiteurs sur un lieu de spectacle (salle ou plein air).

Il peut éventuellement piloter une attraction, il suivra alors une formation interne spécifique. Il peut avoir la charge complète de l'attraction, il procède à l'embarquement, le pilotage et le débarquement. Cela dépend du parc et/ou de la taille de l'attraction sur laquelle il travaille.

En contact permanent avec les visiteurs, il est porteur de l'image de l'entreprise.

Il est donc soumis aux obligations liées aux postes en contact avec le public :

- il se doit d'avoir une présentation impeccable, une communication soignée et adaptée, sourire... ;
- il doit maintenir l'esthétique du lieu d'accueil (propreté, rangement...).

Il peut être amené à s'exprimer en anglais simple avec les visiteurs.

Il a un rôle permanent de surveillance et de prévention des risques. La sécurité des visiteurs sur l'attraction est sa préoccupation principale.

Il adopte dans son travail un comportement écoresponsable.

Conditions d'exercice

Le poste d'opérateur d'attractions s'exerce dans un parc de loisirs, parc à thème, d'attractions ou culturel comportant des attractions destinées à amuser et divertir les visiteurs : spectacles, manège, grande roue, grand huit, parcours scéniques...

Il s'exerce en contact permanent avec les visiteurs.

Il implique la station debout et de fréquentes allées et venues. Il s'exerce en continu, en horaire de jour et, parfois (selon l'entreprise), en soirée. Les contrats sont essentiellement saisonniers, d'avril à septembre. Les jours de repos hebdomadaires sont en semaine, et exceptionnellement le week-end.

L'emploi nécessite de respecter des règles de sécurité s'appliquant au travail sur les attractions.

La tenue professionnelle est imposée et fournie, sauf très rares exceptions, par l'employeur, et des règles comportementales, liées au contact avec les visiteurs, sont imposées.

Certaines entreprises imposent, compte tenu de leur clientèle internationale, un niveau d'anglais minimum.

Conditions d'accès à l'emploi

Aucune, sauf celles imposées par les conditions d'exercice décrites ci-dessus.

Champ de responsabilités

Le métier s'exerce seul (sur des attractions petites ou moyennes) ou en équipe (sur des attractions plus importantes).

L'opérateur d'attractions travaille sous la responsabilité d'un responsable dont le niveau est différent selon la taille et l'organisation des entreprises : parfois un opérateur plus ancien (premier opérateur), un agent de maîtrise, responsable des attractions ou même parfois directement le directeur du parc.

Finalité du poste

Mettre en place les conditions d'accueil des visiteurs sur un parc et plus spécifiquement sur une attraction. Gérer l'attente et faciliter l'accès à l'attraction en veillant à la sécurisation des biens et des personnes.

Missions

M1 : accueillir les visiteurs sur un parc de loisirs.

M2 (option 1) : faciliter l'accès à l'attraction, embarquer et débarquer les visiteurs.

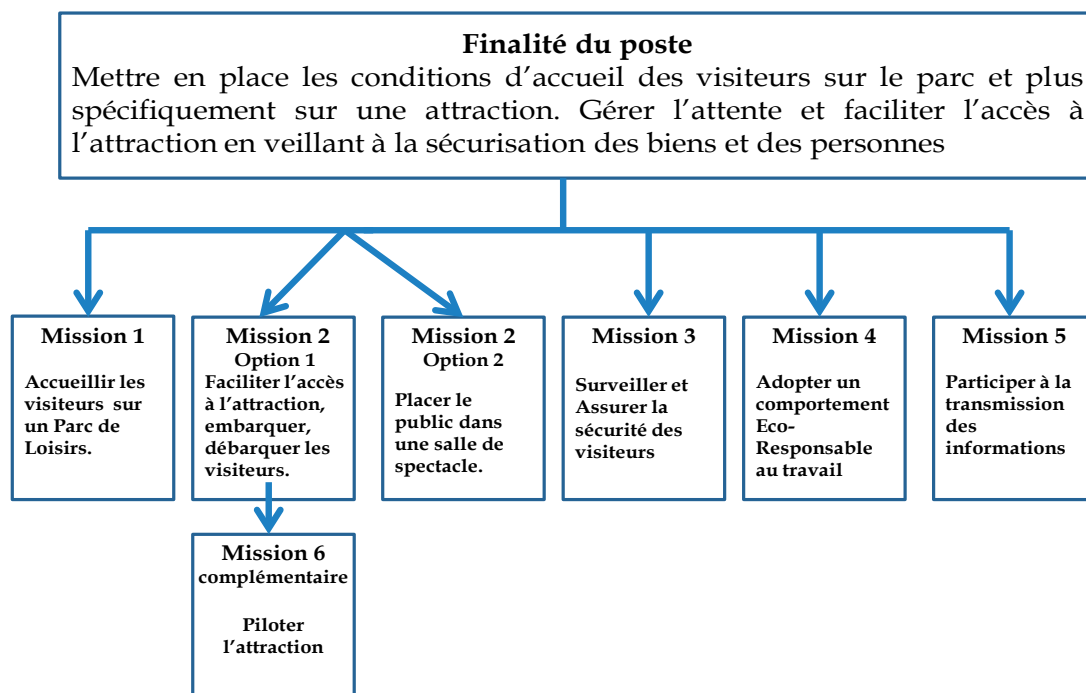
M2 (option 2) : placer le public dans une salle de spectacle.

M3 : surveiller et assurer la sécurité des visiteurs.

M4 : adopter un comportement écoresponsable au travail.

M5 : participer à la transmission des informations.

M6 complémentaire : piloter l'attraction.



Mission 1. – Accueillir les visiteurs sur un parc de loisirs

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Accueillir les visiteurs (français et anglophones) en utilisant des techniques d'accueil conformes aux valeurs de l'entreprise.</p> <p>Conseiller, orienter les visiteurs pour leur visite sur le parc en s'adaptant à leur spécificité et leurs attentes et en les orientant vers d'autres attractions ou spectacles du parc.</p> <p>Conseiller les visiteurs qui souhaitent passer plusieurs jours dans la région.</p> <p>Vérifier et maintenir propres et en ordre les locaux et les abords de l'attraction.</p> <p>Avoir en permanence dans son travail un regard sur la propreté des lieux et agir afin que l'accueil des lieux soit conforme aux standards du parc pour assurer le confort des visiteurs.</p>	<p>Citer les différentes zones du parc.</p> <p>Décrire les principales attractions et spectacles du parc.</p> <p>Citer les grandes dates du parc (création, ouverture, anniversaire...)</p> <p>Citer les principaux parcs français et européens et leurs caractéristiques principales.</p> <p>Citer les sites touristiques et remarquables régionaux.</p> <p>Citer les principaux hôtels et hébergements proches du parc.</p> <p>Citer les valeurs de l'entreprise.</p> <p>Décrire la clientèle, ses principales caractéristiques et comportements.</p>	<p>Utiliser un plan, une carte pour orienter les visiteurs.</p> <p>Utiliser les ressources documentaires de l'entreprise.</p> <p>S'exprimer couramment en français.</p> <p>Utiliser des phrases d'accueil simples en anglais.</p> <p>S'adapter aux différents types de clients.</p> <p>Utiliser les techniques d'accueil appropriées en fonction des clients et des circonstances.</p> <p>Adopter en permanence une attitude et une qualité de service conformes aux valeurs de l'entreprise.</p> <p>Nettoyer l'attraction et les abords : quais d'embarquement, files d'attente, sièges, barres de sécurité...</p> <p>Mettre en application les règles d'hygiène et de nettoyage de l'attraction, utiliser les produits d'entretien adéquats.</p>	<p>Sens du relationnel.</p> <p>Sourire.</p> <p>Ecoute.</p> <p>Empathie.</p> <p>Courtoisie.</p> <p>Rigueur.</p> <p>Vigilance.</p>

Mission 2 (option 1). – Faciliter l'accès à l'attraction, embarquer et débarquer les visiteurs

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Accueillir et renseigner les visiteurs français et étrangers sur l'attraction.</p> <p>Faire respecter strictement le règlement de l'attraction et les limites de taille.</p> <p>Gérer la (les) file(s) d'attente et régler les problèmes pouvant survenir.</p> <p>Procéder à l'embarquement et au débarquement des visiteurs en appliquant strictement les consignes de sécurité.</p> <p>Contrôler les conditions d'installation et de sécurité du public (harnachement...) et procéder au verrouillage des systèmes de sécurité (barres, portes...).</p> <p>Optimiser le taux de « remplissage ».</p> <p>Fermer les files d'attente.</p>	<p>Citer les caractéristiques de l'attraction : données techniques, capacités, débit horaire, temps d'attente, heures d'affluence...</p> <p>Citer les conditions d'accès à l'attraction : taille, public particulier...</p> <p>Citer les principales sources de conflits et de réclamations dans une file d'attente.</p> <p>Citer et démontrer une méthode de gestion des conflits.</p> <p>Citer les consignes d'embarquement et de débarquement de l'attraction.</p> <p>Expliquer les gestes spécifiques à appliquer aux publics qui demandent une attention particulière : enfants, handicapés, personnes âgées...</p> <p>Décrire les principes de remplissage d'une attraction.</p> <p>Citer les signes de comportements problématiques (alcool, drogue...).</p>	<p>Faire respecter, à tous les visiteurs sans exception, les conditions d'accès à l'attraction.</p> <p>Organiser et gérer une file d'attente et les coupe-files.</p> <p>Gérer les conflits dans une file d'attente.</p> <p>Répondre aux réclamations des visiteurs en obtenant leur satisfaction.</p> <p>Informers les visiteurs sur les délais d'attente.</p> <p>Aider les visiteurs qui en ont besoin à accéder ou sortir de l'attraction.</p> <p>Utiliser les outils de comptage des visiteurs.</p> <p>Optimiser le taux de remplissage de l'attraction.</p> <p>Contrôler le verrouillage des systèmes de sécurité.</p> <p>Orienter avec courtoisie les visiteurs vers la sortie.</p> <p>Détecter les comportements à risque (alcool, drogue...) et agir selon la procédure.</p>	<p>Etre souriant.</p> <p>Etre conscient de la nécessité et de l'importance des règles et des procédures.</p> <p>Etre avenant.</p> <p>Savoir se faire respecter.</p> <p>Avoir du tact.</p> <p>Résistance à la position debout.</p> <p>Identifier et respecter les limites de son champ d'action et de compétences.</p>

Mission 2 (option 2). – Placer le public dans une salle de spectacle

En fonction du poste occupé, cette mission peut remplacer la mission 2 (option 1) : embarquer et débarquer les visiteurs sur une attraction.

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Accueillir les visiteurs dans la salle et présenter le spectacle au micro en français et en anglais.</p> <p>Faire respecter les règles de sécurité, d'hygiène et de déplacement dans la salle.</p> <p>Placer les visiteurs dans la salle et appliquer les procédures.</p> <p>Gérer la (les) file(s) d'attente et régler les problèmes pouvant survenir.</p> <p>Effectuer le travail de surveillance et appliquer les mesures de sécurité en cas de dysfonctionnement, y compris l'évacuation.</p>	<p>Citer les caractéristiques de la salle et du spectacle : données techniques, capacités, débit horaire, temps d'attente, heures d'affluence...</p> <p>Raconter le scénario du spectacle.</p> <p>Citer le règlement et les procédures propres au spectacle et à la salle en particulier.</p> <p>Citer les éventuelles conditions d'accès à la salle : taille, public particulier, âge....</p> <p>Citer les principales sources de conflits et de réclamations dans une file d'attente.</p> <p>Citer et démontrer une méthode de gestion des conflits.</p> <p>Expliquer les gestes spécifiques à appliquer aux publics qui demandent une attention particulière : enfants, handicapés, personnes âgées...</p> <p>Décrire les principes de remplissage d'une salle.</p>	<p>Organiser et gérer une file d'attente.</p> <p>Informers les visiteurs sur les délais d'attente.</p> <p>Gérer les conflits dans une file d'attente.</p> <p>Répondre aux réclamations des visiteurs en obtenant leur satisfaction.</p> <p>Aider les visiteurs qui en ont besoin à accéder ou sortir de la salle.</p> <p>Utiliser un micro pour faire des annonces en français et en anglais.</p> <p>Optimiser le placement dans la salle en dirigeant les visiteurs avec dynamisme et cordialité.</p> <p>Vérifier et assurer la propreté de la salle avant et après le spectacle.</p> <p>Compter les visiteurs dans la salle en utilisant les outils mis à disposition.</p> <p>Mettre en application les règles d'hygiène et de propreté.</p>	<p>Etre vigilant.</p> <p>Etre attentif.</p> <p>Etre patient.</p> <p>Comprendre l'intérêt des règles de sécurité.</p> <p>Etre dynamique.</p> <p>Identifier et respecter les limites de son champ d'action et de compétences.</p>

Mission 3. – Surveiller et assurer la sécurité des visiteurs

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Faire strictement appliquer les consignes de sécurité sur l'attraction.</p> <p>Intégrer en permanence dans son activité les consignes de sécurité au travail.</p> <p>Appliquer les procédures en cas d'incident ou d'accident.</p> <p>Faire appliquer les procédures d'évacuation en cas de besoin.</p> <p>Contrôler la conformité et le bon fonctionnement des dispositifs et des équipements de sécurité et alerter sur les dysfonctionnements.</p>	<p>Citer les règles de sécurité applicables dans la salle.</p> <p>Expliquer le principe et les procédures de fonctionnement de l'attraction.</p> <p>Connaître le maniement des moyens d'extinction.</p> <p>Expliquer la procédure d'alerte en cas de situation dangereuse (qui et comment appeler).</p>	<p>Contrôler la conformité des équipements de premiers secours (blocs secours, extincteurs, accès aux issues de secours...).</p> <p>Vérifier les systèmes de sécurité avant démarrage.</p> <p>Vérifier les accès et les sorties : tourniquet, portes automatiques...</p> <p>Utiliser le matériel de communication présent sur l'attraction : micro, radio, téléphone...</p> <p>Appliquer les procédures en cas de situation dangereuse.</p> <p>Utiliser un extincteur.</p>	<p>Etre attentif.</p> <p>Etre sensibilisé aux problèmes de sécurité.</p> <p>Etre concentré.</p>

Mission complémentaire. – Piloter l'attraction

Cette option peut être délivrée en complément du CQP, mais pas isolément.

Prérequis : avoir suivi une formation interne spécifique de conduite de l'attraction.

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
<p>Mettre en route et faire fonctionner une attraction en respectant scrupuleusement le mode opératoire et les consignes de sécurité.</p> <p>Informers les visiteurs au micro : accueil et consignes de sécurité et faire les rappels nécessaires.</p> <p>Effectuer le travail de surveillance (visu ou écran de contrôle).</p> <p>Appliquer strictement les consignes de sécurité en cas d'incident ou d'accident.</p> <p>Maintenir le poste de commande propre et rangé.</p> <p>Etre en relation constante avec l'équipe chargée de l'embarquement et du débarquement afin d'optimiser le débit.</p>	<p>Citer et expliquer les procédures de l'attraction.</p> <p>Citer les règles de sécurité applicables sur l'attraction.</p> <p>Citer les procédures de démarrage et de fermeture de l'attraction.</p>	<p>Faire les vérifications préalables au démarrage.</p> <p>Faire fonctionner l'attraction en respectant strictement le mode opératoire.</p> <p>Réagir efficacement en cas d'incident ou d'accident, conformément aux procédures spécifiques.</p> <p>Exprimer clairement un message à l'aide d'un micro en français et en anglais.</p> <p>Renseigner le cahier ou les feuilles de bord selon les consignes.</p> <p>Faire les manœuvres nécessaires pour permettre aux publics particuliers (handicapés, personnes âgées...) d'accéder ou de descendre de l'attraction (ralentissement, arrêt de l'attraction).</p> <p>Maintenir propre son poste de commande.</p>	<p>Etre capable de maintenir une surveillance stricte tout au long de la journée.</p> <p>Etre vigilant et concentré.</p> <p>Avoir une bonne élocution.</p> <p>Supporter la station debout.</p> <p>Etre souriant.</p> <p>Etre vigilant.</p>

Mission 4. – Adopter un comportement écoresponsable au travail

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
Appliquer la démarche de développement durable.	Expliquer la politique de l'entreprise en termes de développement durable. Expliquer la notion d'empreinte écologique. Citer les moyens d'économiser l'énergie sur son poste de travail.	Appliquer les préconisations mises en place dans l'entreprise dans le cadre du développement durable. Travailler en adoptant un comportement « écoresponsable ».	

Mission 5. – Participer à la transmission des informations

ACTIVITÉS	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	APTITUDES
Compléter les différents documents administratifs de l'attraction (variables selon les attractions et entreprises : heure d'arrivée, anomalies constatées, relevés...). Relayer les informations auprès des collègues (oralement et/ou par écrit lorsque cela est demandé). Rendre compte à la hiérarchie et au personnel compétent de tout incident ou dysfonctionnement et réclamations des visiteurs.	Expliquer l'organisation de l'entreprise, le rôle des interlocuteurs et l'importance de son poste de travail. Citer ses clients et fournisseurs internes. Lister et expliquer l'intérêt des documents et rapports écrits mis à disposition sur le poste de travail. Identifier le vocabulaire technique commun dans l'entreprise et spécifique à son activité.	Suggérer des améliorations. Transmettre à l'écrit et à l'oral des messages clairs, complets et précis. Coopérer au sein de l'équipe pour favoriser le bon fonctionnement et une bonne ambiance au sein de l'équipe de travail.	Sens du relationnel. Précision et fiabilité. Rigueur. Anticipation.