

Numéro FD A01
 RMV : Caroline BEUZIT
 Approbation : MH

Fiche DESCRIPTIVE



ACCUEIL

	Économique	Notoriété / Image	Sociétale / environnementale
finalité	Développer des retombées économiques sur le territoire Evreux Portes de Normandie grâce au conseil d'expert de destination (conseil éclairé)	Redorer l'image de la ville auprès de ses habitants, faire valoir le potentiel culturel et de loisirs du territoire Vitrine du savoir-faire local	Rôle d'ambassadeurs locaux et normands Relais de l'information interne, de l'offre du territoire et des événements

Pilote de processus	Indicateurs de performance	Indicateurs de satisfaction	Points de vigilance
RESPONSABLE ACCUEIL	<p>Nombre de personnes venues & nombres de demandes reçues</p> <p>Nombre d'avis reçus (Via réseaux sociaux et site d'avis)</p> <p>Diffusion de la documentation et des éditions du Comptoir</p>	<p>Taux de satisfaction client</p> <p>Nombres de réclamations / remarques</p>	<p>Gestion de l'espace Accueil :</p> <p>Réapprovisionnement, ordre, propreté, confort du client</p>

Étapes clés du processus	Qui ?	Comment, documents, supports
1. Ouverture des locaux Ouverture des caisses boutique, veiller à l'organisation de l'espace, de sa propreté, documentations en libre-service, etc....	Equipe Accueil	Fiche Pratique Activité type d'une journée MODOP Logiciel de Caisse Tout au long de la journée
FRONT OFFICE (Accueil)		
2. Accueil et prise de contact client Cerner les attentes et besoins du client en posant toutes les questions nécessaires pour répondre au plus précis possible	Equipe Accueil	Fiche Pratique Accueil Comptoir Fiche Pratique Accueil téléphonique Modèle - Prise de Message
3. Fournir les réponses au client Reformuler la demande exprimée & délivrer des informations sûres, vérifiées et maîtrisées... et aller au-delà du besoin	Equipe Accueil	Fiche Pratique Accueil Comptoir Fiche Pratique Accueil téléphonique Documentations ou flyers touristiques/pratiques
4. Obtenir la satisfaction du client Récouter l'avis client, prise de congés avec demande statistique	Equipe Accueil	Questionnaire Accueil & Boutique MODOP SIT Accueil Tourinsoft
BACK OFFICE (Administratif)		
5. Gestion du Standard téléphonique/ électronique Gérer et traiter les demandes téléphoniques, e-mails, demandes de documentations etc...	Equipe Accueil	Fiche Pratique traitement des demandes clients Fiche Pratique Accueil Téléphonique MODOP SIT Accueil Tourinsoft Modèle – demande de documentation
6. Gestion du « Messenger » via le compte Facebook du Comptoir Répondre aux demandes des internautes en message privé	Equipe Accueil + Community Manager (en cas de besoin)	Accès direct en favoris sur le poste accueil en back office
7. Fermeture des locaux Vérifier la mise en ordre de l'espace accueil, espace affichage des événements, documentations libre-service, clôture des caisses boutique etc...	Equipe Accueil	Fiche Pratique Activité type d'une journée MODOP Logiciel de caisse

Inventaire des modifications

DATE
30/04/2021

INDICE
Version 1

MOTIFS DE MODIFICATION
Création du document