

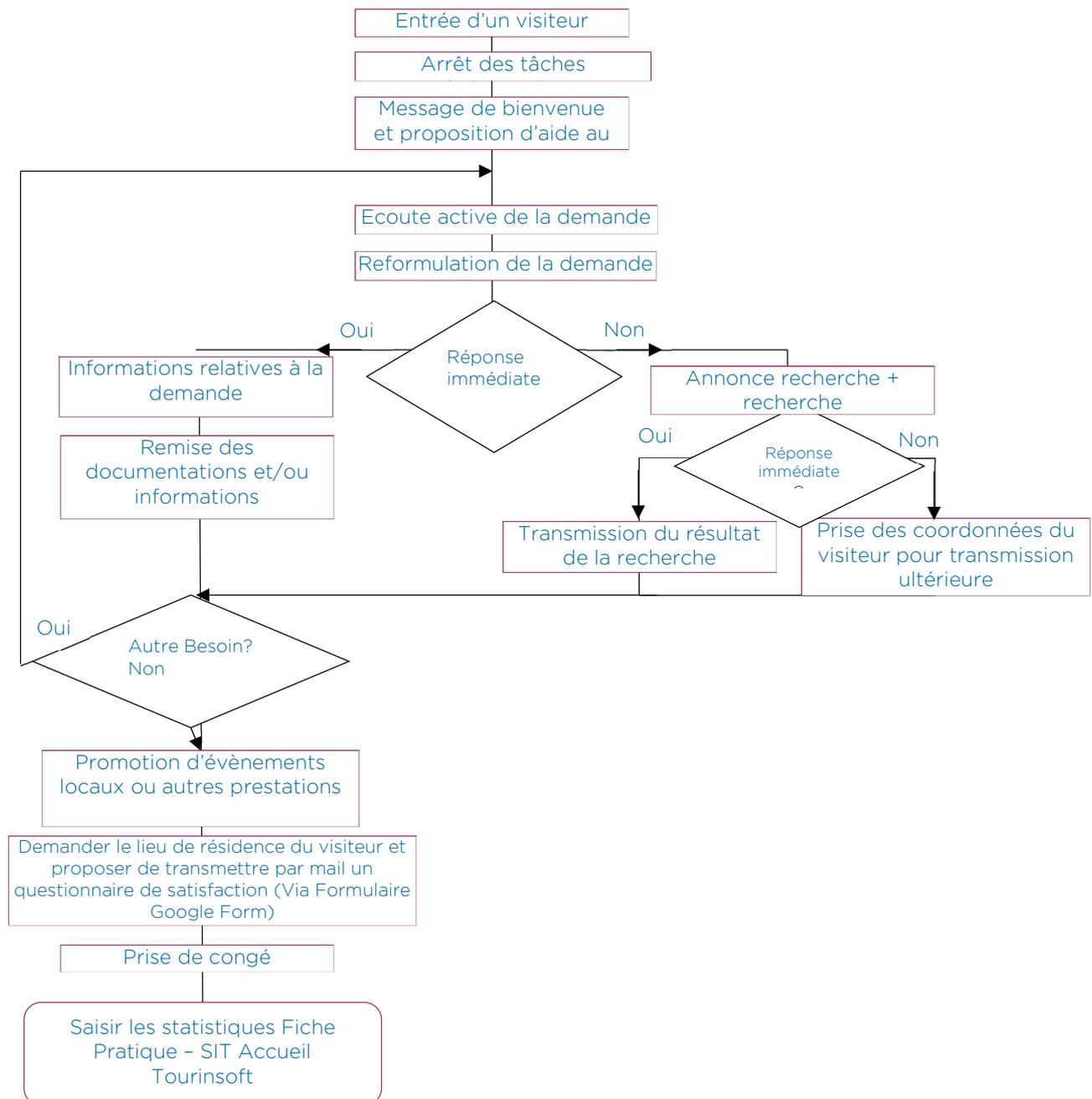
Numéro FP A02
Rédacteur: Caroline BEUZIT
Approbation : MH

Fiche PRATIQUE

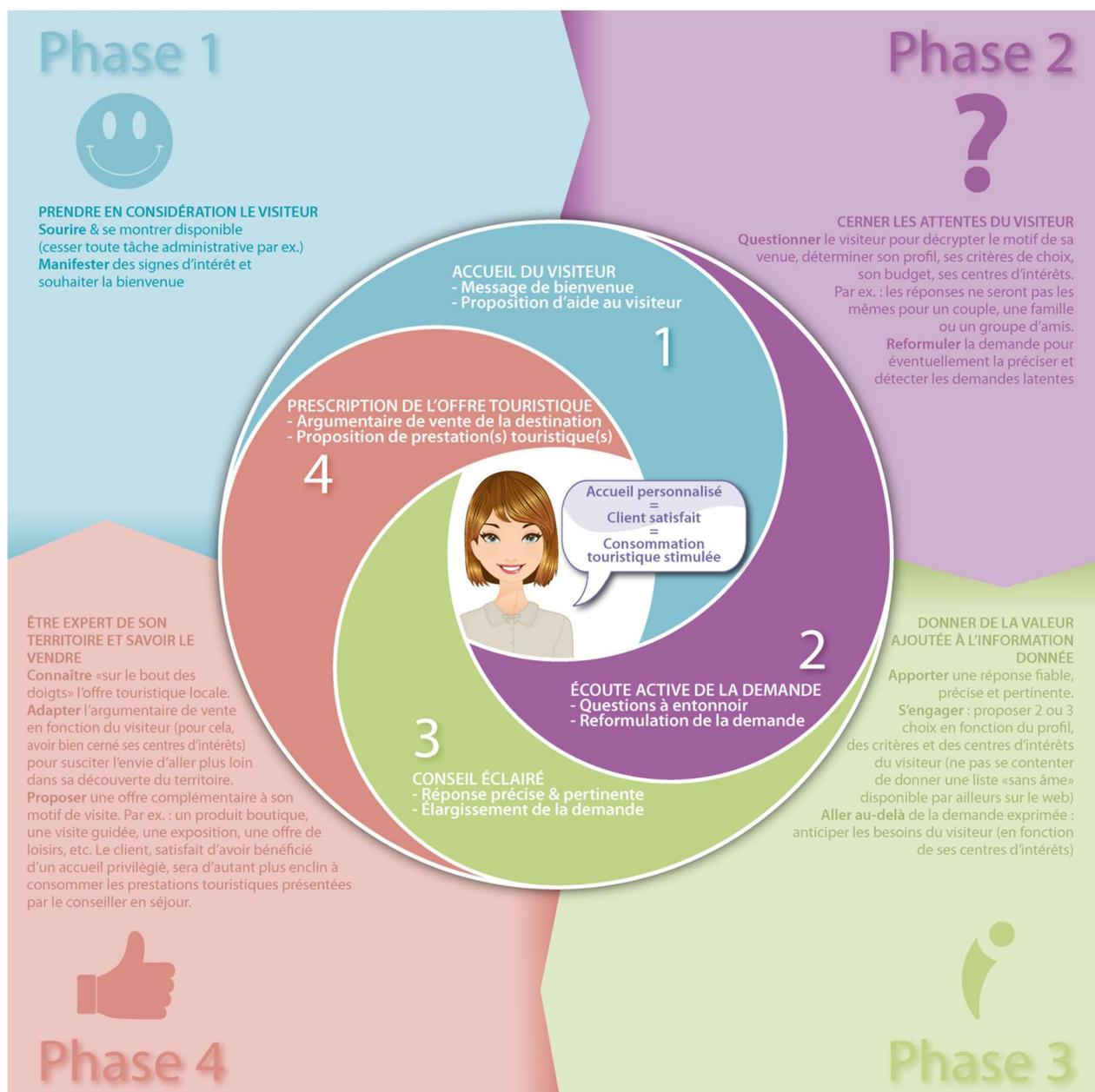


ACCUEIL COMPTOIR

Le personnel d'accueil est disponible



Ecoute de la demande



Il est impératif de parfaitement maîtriser l'offre touristique locale et posséder une connaissance générale de l'offre touristique régionale .

Le client a été questionné, ses centres d'intérêt sont connus.

Le visiteur sortira du comptoir satisfait d'avoir reçu un vrai accueil personnalisé.

Le personnel d'accueil est occupé au téléphone

- Saluer d'un signe de tête avec le sourire le visiteur qui entre, pour montrer que l'on a pris en compte son arrivée et que l'on va rapidement se rendre disponible pour lui
- L'appel téléphonique est poliment écourté lorsque c'est possible, l'accueil physique étant prioritaire.
- Si la demande téléphonique requiert une recherche prolongée de l'information, proposer

de rappeler l'interlocuteur (noter ses coordonnées sur la fiche [MOD - Prise de message](#)).

Le personnel d'accueil est occupé avec un visiteur

Si les conseillers en séjour sont déjà occupés, limiter la durée de l'entretien à 5 minutes environ, pour assurer une fluidité du flux des visiteurs.

Interruption de la relation par un appel téléphonique

L'accueil physique étant prioritaire :

- Interrompre par une formule de politesse du type : « Si vous voulez bien m'excuser quelques instants », pour décrocher avant la 4e sonnerie et ne pas créer une « tension » avec le visiteur.
- Accueillir l'interlocuteur au téléphone avec la formule traditionnelle : « (prénom de l'agent), à votre écoute, bonjour. Veuillez patienter un instant SVP » et mise en attente (voir Fiche Pratique - Accueil téléphonique + MODOP -Standard téléphonique).
- Reprendre le processus d'accueil avec le visiteur, et veiller à ce que cela ne dure pas trop longtemps pour reprendre l'appel.

Cas particuliers

DEMANDE D'UN RENSEIGNEMENT NON DISPONIBLE

Si l'objet de sa demande est indisponible, ou si les recherches sont infructueuses, réorienter le visiteur en proposant une alternative la plus proche possible de la demande en terme de choix, prix, et distance.

VISITEUR MECONTENT

Ce visiteur fera l'objet d'une attention toute particulière.

- En cas d'affluence, se mettre, à l'écart avec lui (*quand cela est possible*).
- Ecouter sa réclamation jusqu'au bout (ne pas l'interrompre) en vérifiant qu'elle porte bien sur les services du Comptoir des Loisirs ou des acteurs locaux du Tourisme
- Faire remplir une fiche de réclamation (voir [MOD - Fiche de réclamation](#)) transmise au RQ pour être traitée sous 3 jours (voir *Fiche Pratique - Traitement des indicateurs*).
- Si l'intéressé refuse de compléter un document, enregistrer la remarque orale dans le Drive.

Conseil pratique pour gérer les clients mécontents : garder un ton calme et sur un ton plus bas que l'interlocuteur, utiliser un langage sûr, positif et empathique.

Un client mécontent n'attend pas forcément une réponse/solution immédiate à son mécontentement mais plutôt une oreille attentive et de la compassion.

VISITEUR ACCAPARANT

Ecouter l'entretien avec politesse et courtoisie, en répétant volontairement l'information transmise, en faisant comprendre que l'on a répondu à ses attentes.

Accueil d'un visiteur de langues étrangères

- Demander au visiteur s'il souhaite s'exprimer en français ou dans sa langue natale. Afin d'être bien compris, le PA parlera plus lentement et plus distinctement avec un vocabulaire plus simple.

- Si l'agent ne peut pas s'exprimer dans la langue demandée :
1°) faire appel à un collègue parlant cette langue dans la mesure du possible
2°) proposer de parler en anglais

Lui remettre de préférence des brochures dans sa langue.

La demande concerne un autre service

S'assurer que le/la collègue concerné(e) est éventuellement disponible pour recevoir la personne.

Si non disponible – Prise des coordonnées du client via le [MOD - Prise de Message](#).
Le/la collègue rappellera pour convenir d'un RDV.

NB : Le samedi l'accueil étant le seul service ouvert, noter toutes les coordonnées des personnes sur la fiche MOD - Prise de message. Transmettre le(s) message(s) via les bannettes de l'équipe.

Accueil d'une personne en situation de handicap

HANDICAP INTELLECTUEL

Une bonne communication facilite la compréhension :

- Être attentif, s'exprimer clairement et simplement.
- Rassurer et expliquer ce que la personne va faire, voir ...
- Ne pas tutoyer, sauf si elle vous tutoie.
- L'accompagner, l'aider pour faciliter son choix

HANDICAP VISUEL

- Se présenter à la personne en situation de handicap, s'adresser directement à elle et la

prévenir lorsqu'on la quitte

- Pour guider la personne, lui proposer de prendre son coude et marcher légèrement devant elle
- Si la personne cherche un siège, l'accompagner devant un siège libre et lui mettre la main sur le dossier
- Donner des informations claires et précises en utilisant tous les éléments de l'environnement qui peuvent servir : odeurs, texture (pavés), bruits (cloches)...

Des équipements de communication ont été mis en place comme :

- Un guide de visite « Visitez Evreux à pied » en braille, avec un plan relief thermo gonflé de la ville et de la cité épiscopale
- Un guide de visite « Visitez Evreux à pied » en gros caractère, accompagné du plan contrasté de la ville et de la cité épiscopale (pour malvoyant)
- Un plan de la Cathédrale Notre Dame d'Evreux en relief pour accompagner la visite guidée.
- Des audioguides pour malvoyants distingués par des touches jaunes pour augmenter la lisibilité des chiffres
- Une loupe est à disposition à l'accueil

Ces outils sont disponibles dans le placard derrière le poste caisse 1

HANDICAP MOTEUR

Le comptoir dispose d'équipements facilitant l'accès aux PMR :

- Une double porte coulissante automatique (côté Cathédrale) avec rampe d'accès en contre-bas.
- Le Comptoir caisse est utilisable par une personne en position « debout » comme en position « assise ».
- Les toilettes accessibles : poignée de rappel, cuvette au même niveau pour faciliter le transfert, barre d'appui, lavabo, glace.
- Fauteuils à disposition dans l'accueil + espace détente avec banquette dans la rotonde

HANDICAP AUDITIF

- Communiquer doucement et clairement (parler face à la personne) et utiliser une ardoise pour fournir une information écrite (l'ardoise effaçable se trouve au fond du comptoir caisse à côté du poste caisse 2).
- Choisir un endroit calme sans nuisances sonores.
- Proposer l'utilisation de la boucle magnétique (*manuel d'utilisation fourni*) pour que la personne n'entende que la voix du conseiller et aucun bruits parasites.

NB : aide à l'audition pour les malentendants appareillés de contour d'oreille avec position T. Un amplificateur relié à une source sonore (un micro) diffuse un champ magnétique via un câble électrique.

Prise de congés

A LA FIN DE L'ENTRETIEN

- Demander poliment au visiteur son code postal ou son pays pour la saisie sur Tourinsoft (voir MODOP - SIT Accueil Tourinsoft).
- Inviter le visiteur à laisser son adresse e-mail pour lui adresser un questionnaire de satisfaction, en expliquant que le Comptoir est engagé dans une démarche de qualité.
- Saluer poliment le visiteur au moment de son départ

Inventaire des modifications

DATE	INDICE	MOTIFS DE MODIFICATION
01/07/2013	Version 1	Création document
01/05/2014	Version 2	MAJ
22/11/2016	Version 3	MAJ
13/01/2017	Version 4	MAJ
30/04/2021	Version 5	MAJ Format + ajout client mécontent /agressif