

Numéro FPA01
Rédacteur : Caroline BEUZIT
Approbation : MH

Fiche PRATIQUE



ACTIVITES TYPE D'UNE JOURNEE A L'ACCUEIL

Avant l'ouverture

ARRIVEE DU PERSONNEL - 30 minutes avant l'ouverture des portes au public

- Allumer les 3 PC de l'accueil (2 postes caisse + Back Office) et :
- Ouvrir Tourinsoft ► MODOP - SIT Accueil Tourinsoft et site Internet du Comptoir www.lecomptoirdesloisirs-evreux.fr
- Ouvrir l'Agenda Partagé de l'équipe pour connaître les présences de chacun
- Vérifier les fonds de Caisse à l'abri des regards et ouvrir les deux postes de caisse ► MODOP – Logiciel de Caisse
- Récupérer la télécopie de la veille sur le terminal CB à la ranger dans l'enveloppe dans le tiroir du comptoir boutique
- Allumer la Radio pour diffusion d'un fond musical dans l'espace d'accueil depuis l'ordinateur de Serge en Back Office
- Consulter les messages du répondeur ► MODOP – Standard téléphonique
- Ouvrir la messagerie Outlook et vérifier les messages ► Fiche Pratique – Traitement des demandes clients
- Vérifier l'approvisionnement des étagères et enlever les flyers manifestations devenues obsolètes ► Fiche Pratique – Gestion de la documentation
- Vérifier la propreté et l'ordre dans l'espace accueil & boutique et sur le bureau d'accueil
- Consulter les 2 Google Drive « remarques/ informations sur PC Accueil central »
- Mettre son badge
- Ouvrir la page Facebook du Comptoir et veille des messages & commentaires ► Fiche Pratique - Réseaux Sociaux
- Vérifier la période de diffusion des événements sur les écrans (en vitrine et accueil) sur le site: <https://bng-networks.com:4433/PROD/backoffice/index.php> (en favoris PC back OT) via l'onglet « gestion de contenus », « gestion de l'agenda ».
Modifier la période si nécessaire (en fonction du nombre d'évènements –1 mois complet, 15 jours)

Vérifier aussi sur l'onglet « gestion des messages simples » (en rubrique « gestion de contenus ») l'intitulé de la phrase défilante en bas des écrans (peut être modifiée en fonction de la saisonnalité).

A l'ouverture

- Allumer les lumières espace accueil + salle polyvalente
- Lever rideau + ouvrir porte Accueil côté Cathédrale
- Aux deux entrées : vérifier affichage des langues parlées en adéquation avec le planning du jour (modifier la feuille à afficher au besoin directement dans le support magnétique)
- Ouvrir les portes battantes côté rue de la Harpe
- Sortir les 2 stops trottoir avec événements du jour devant chacune des entrées : 1 côté Cathédrale / 1 côté Rue de la Harpe à l'ouverture du LCDL (10h)
- Le Répondeur se désactive automatiquement en lien avec les horaires du Comptoir

Tout au long de la journée

- Vérifier la boîte mail du PC Accueil ► Fiche Pratique – traitement des demandes clients
- Vérifier le Messenger de la page Facebook du Comptoir et répondre aux messages
- Veiller à ce que les espaces et le bureau d'accueil restent en permanence propres, accueillants et fonctionnels
- Réapprovisionner espaces de documentation en libre-service + stocks tampons
- Réapprovisionner étagères Boutique lors de ventes ou d'une rupture d'un produit + stock tampons
- Déposer les messages et courrier dans les bannettes du personnel
- Traiter l'envoi des demandes de documentation et affranchir le courrier ►
- Fiche Pratique – traitement des demandes clients

Entre 1h30 et 30 minutes avant la fermeture

- Consulter une dernière fois la boîte mail du PC Accueil
- Réapprovisionner les espaces de documentation + espace Boutique
- Nettoyer les stops trottoir et les remettre à jour pour sélection événements du lendemain
- Vérifier l'espace « A l'affichage » et mettre à jour avec les affiches des événements à venir
- Ranger et nettoyer le bureau Accueil et espace de caisse

A la fermeture

- Faire la caisse à l'abri des regards
- Répondeur s'active automatiquement en lien avec les horaires du Comptoir
- Réapprovisionner les étagères de documentation si besoin
- Eteindre les PC, éteindre l'imprimante France Billet si besoin
- Fermer la porte côté Cathédrale + baisser rideau + fermer les portes battantes côté Rue de la Harpe
- Aux deux entrées : actualiser l'affichage des langues parlées pour le lendemain en adéquation avec le planning
- Eteindre les lumières de l'espace Accueil + salle polyvalente

NB - S'il reste du monde dans l'accueil

Fiche Pratique – Accueil comptoir & Fiche Pratique – Accueil téléphonique

Visiteurs au comptoir

Priorité sera donnée, au moment de la fermeture, aux visiteurs au comptoir.

Par respect pour le visiteur, ne jamais faire état de la fermeture et continuer à l'accueillir le plus courtoisement possible, en veillant cependant à :

- **Ecouter l'entretien** : répondre prioritairement à la demande initiale du client en lui délivrant l'information souhaitée, en prenant le soin de lui demander s'il lui fallait autre chose.

- **Raccompagner le visiteur à la porte**: à la fin de l'entretien, prendre courtoisement congés en raccompagnant le visiteur le plus naturellement possible jusqu'à la porte. On pourra alors fermer la porte d'entrée

Visiteurs dans l'accueil

Se lever pour aller courtoisement vers les visiteurs sans faire état de la fermeture.

Demander poliment s'ils ont besoin d'aide, s'ils recherchent quelque chose en particulier.

En fonction de leur réponse, leur remettre la documentation correspondante ou retourner au comptoir pour leur fournir l'information demandée.

Après les avoir renseignés, les raccompagner courtoisement en prenant congés jusqu'à la porte que l'on fermera ensuite.

Cas particulier

Si le visiteur répond qu'il ne recherche rien de particulier et ne souhaite pas être renseigné :

- Courtoisement lui signaler que le Comptoir va fermer ses portes dans quelques instants.

Le conseiller est en ligne

Continuer normalement l'entretien en l'écourtant s'il se prolongeait ou si dans l'intervalle des visiteurs sont rentrés, après avoir raccroché, poursuivre les procédures habituelles de fermeture.

Autres tâches et activités

| Activité | Quotidienne | Mensuelle | Ponctuelle | Procédure associée |
|--|-------------|-----------|------------|--|
| Vente produits boutique / gestion boutique | × | × | | Fiche Pratique – Fonctionnement Boutique |
| Courrier (réception et envoi) | × | | | Fiche Pratique - Traitement des demandes clients |
| Gestion de la doc. Touristique | × | × | | Fiche Pratique - Gestion de la documentation touristique |
| Gestion de l'information et des évènements | × | | | MODOP – Saisie SIT Tourinsoft |
| Statistiques de fréquentation | × | × | | MODOP - SIT Accueil Tourinsoft |
| Enquête de satisfaction | × | | | Formulaire Google Form via le Google Drive du CDL |
| Billetteries | | | × | Fiche Pratique - Billetterie |

Inventaire des modifications

| DATE | INDICE | MOTIFS DE MODIFICATION |
|-------------------|------------------|--|
| 04/2013 | Version 1 | Création document |
| 01/07/2014 | Version 2 | MAJ |
| 06/07/2016 | Version 3 | Veille réseaux sociaux / Drive |
| 15/01/2017 | Version 4 | MAJ Doc |
| 30/04/2021 | Version 5 | MAJ 2 poste caisses + écrans affichage |
| 18/06/2021 | Version 6 | Ajout affichage langues parlées + mise à dispo plan |