

procédures accueil

accueil au comptoir personne à déficience motrice

❖ Fiche 1c/6
❖ Création le : 21/04/2009
❖ Version 2

❖ Responsable Qualité : <i>Sabine Darrieutort</i>	Objectif Qualité : <i>Procurer un accueil de qualité adapté à la demande et aux types de prospects. Une personne doit toujours sortir de l'OT avec une information.</i>
❖ Pré requis	Présentation soignée (fp x) / badge accueil (fp x) / espace comptoir libre (fp x)
❖ NB	> Si la personne est étrangère, adapter notre accueil, réponse, si nécessaire transférer à un(e) collègue. > Si nécessaire transférer à un(e) collègue ayant suivi la formation Tourisme et handicaps.

Traitement de la demande d'information : se reporter à la procédure « accueil au comptoir »

Pour pallier au manque de toilettes publiques adaptées aux personnes à mobilité réduite,

les WC de l'OTFL sont proposés à ces personnes sur demande.

Se rendre disponible
> Mettre en attente toute autre tâche.
Se lever et dire « *Bonjour, avez-vous besoin de renseignements ?* ».
Avoir une attitude avenante : sourire, regard.

> Proposer une aide personnalisée.

> Etre attentif, disponible, patient et à l'écoute.

> Donner une information précise et fiable sur les conditions d'accessibilité des sites ou de l'hébergement.
Proposer le guide d'accessibilité aux services publics en Fumélois Lémance.

> Traiter la demande d'information selon la procédure d'accueil « accueil au comptoir » en adaptant sa communication.

> Annoter si besoin les informations particulières sur les documents d'information.
> Proposer systématiquement une aide à la réservation.

> Si réservation, informer le prestataire des besoins spécifiques du visiteur afin d'assurer une meilleure qualité d'accueil.
> Se reporter au guide « Comment accueillir une clientèle handicapée » si besoin.