

<p>procédures accueil</p>	<p>accueil au comptoir personne à déficience visuelle</p>	<p>❖ Fiche 1d/6 ❖ Création le : 21/04/2009 ❖ Version 3</p>
<p>❖ Responsable Qualité : Sabine Darrieutort</p>	<p>Objectif Qualité : 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.</p>	
<p>❖ Pré requis</p>	<p>Présentation soignée (fp x) / badge accueil (fp x) / espace comptoir libre (fp x)</p>	
<p>❖ NB</p>	<p>> 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.</p>	

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

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.

Le visiteur est-il malvoyant ou aveugle ?
Toujours être debout face au visiteur.

**Personne
malvoyante**

> Se présenter de façon claire en précisant son nom et l'aide que l'on peut lui apporter.

> Proposer le guide découverte thématique en caractères agrandis.
> Proposer la consultation du site internet de l'OTFL en caractères agrandis (Ctrl+)

> si demande d'orientation, donnez des repères de voyants (en s'assurant que le visiteur peut les voir).

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

> 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 (ex. demander une table ronde dans un restaurant, une chambre équipée d'un téléviseur avec télétexte pour une réservation d'hébergement, faire attention aux horaires de fermeture d'un hébergement si interphone, etc...).

> Se reporter au guide « Comment accueillir une clientèle handicapée » si besoin.

**Personne
aveugle**

> Se présenter de façon claire en précisant son nom et l'aide que l'on peut lui apporter.

> Aller à la rencontre du visiteur et proposer un accompagnement pour les déplacements (coude / légèrement devant la personne accompagnée / ne pas hésiter à donner les directions –droite, gauche, marche, etc...).

> Signaler au visiteur disposant d'une canne blanche les objets échappant au balayage de leur canne.

> Ne pas caresser le chien guide d'aveugle.

> Avertir le visiteur quand on le laisse seul quelques instant.