

Procédure – Ouverture et fermeture

P 01 - Ouverture de l'Office de Tourisme.....	2
P 02 - Fermeture de l'Office de Tourisme	4

P 01 - Ouverture de l'Office de Tourisme

Arrivée du matin

- Entrer par la porte extérieure, à proximité du Pont Ango, donnant accès à la réserve
- Utiliser la clef numérotée OT1
- Refermer la porte derrière soi
- Ouvrir la seconde porte de la réserve pour pénétrer dans l'espace accueil
- Utiliser la clef numérotée OT2
- Enlever l'alarme (code digital)
- Vérifier la propreté de l'espace accueil
- Aller dans le back office
- Prendre les 2 clefs du coffre-fort, rangées dans la boîte à clefs située sur l'étagère
- Aller dans la réserve
- Ouvrir la seconde porte de la réserve avec la petite clef
- Ouvrir le coffre en effectuant le code et en utilisant la longue clef
- Prendre les pochettes « fond de caisse »
- Prendre également la caisse bleue des visites de DVAH en période de visites
- Fermer et verrouiller le coffre
- Refermer la porte à clef
- Toujours ranger les clefs dans la boîte à clef
- Allumer les ordinateurs de l'accueil
- Ouvrir le logiciel Welogin (**voir Mod. Op.)**
- Ouvrir le logiciel Tourinsoft (**voir Mod. Op. 10**)
- Ouvrir le logiciel RPOS du compteur de la porte d'entrée (**voir Mod. Op. 13**)
- Vérifier les affiches des événements, les changer et/ou en ajouter si besoin (**voir P. 05**)
- Consulter le cahier de liaison : celui-ci existe en version numérique dans [Accueil](#)
- Prendre une feuille de statistiques et la dater : celle-ci est rangée dans les casiers situés sous le téléviseur. Dans l'un se trouve les feuilles statistiques vierges et dans l'autre doivent être rangées les feuilles de statistiques de la journée échue
- Consulter le tableau d'accueil des groupes (affiché dans le back office), pour savoir si un groupe est attendu sur le territoire, dans la journée
- Allumer le téléviseur et mettre le diaporama photo (**voir Mod. Op. 07**)
- **S'assurer de la propreté des WC pour personnes handicapées**
- Mettre son badge
- Enlever le répondeur (**voir Mod. Op. 02**). Pour information, celui-ci n'enregistre aucun message
- Ouvrir la porte d'entrée de l'OT, à l'heure exacte d'ouverture de l'Office de Tourisme
- Ouvrir entièrement la porte de la tour de l'OT, pour inviter les touristes à entrer
- Retirer les disponibilités hébergements, affichées sur la porte (en haute saison uniquement)
- Ouvrir la porte donnant accès aux toilettes du personnel (clef OT2)
- Réapprovisionner la documentation dans les présentoirs (**voir P. 04**)
- Réapprovisionner la boutique et signaler par mail à la personne en charge de la boutique, tout stock inférieur à 10 unités (**voir P. 04**)

Réouverture après la pause déjeuner

- Ouvrir la porte d'entrée de l'OT et de la tour si celle-ci est fermée
- Enlever le répondeur
- Ouvrir la porte donnant accès aux toilettes du personnel si celle-ci a été fermée
- Réapprovisionner la documentation, si besoin
- Réapprovisionner la boutique, si besoin

P 02 - Fermeture de l'Office de Tourisme

Fermeture du soir

1. Fermeture de la boutique

- En fonction de la fréquentation dans l'office, faire la clôture de caisse, 5 à 10 minutes avant l'heure de fermeture de l'OT en privilégiant les billets pour la recette du jour. Mettre la recette du jour dans une enveloppe (**voir Mod. Op.**)
- Ranger les 50 € restant dans une pochette « fond de caisse »
- Sortir le ticket télécollecte de la machine à carte de paiement et suivre le mode opératoire (**voir Mod. Op.**)
- Entrer les chiffres dans le logiciel du compteur accueil appelé RPOS paramétré sur le PC situé à côté du comptoir pour personne en situation de Handicap (**voir Mod. Op. 13**)
- Prendre les clefs du coffre dans la boîte à clefs du Back Office
- Mettre la clôture de caisse et l'enveloppe dans la violette
- Ranger les pochettes dans le coffre
- Ranger également la caisse bleue des visites DVAH (si prise le matin)
- Verrouiller le coffre
- Fermer la porte à clef
- Ranger les clefs dans la boîte à clefs

2. Fermeture de l'OT

- En fonction de la fréquentation dans l'office, réapprovisionner la documentation dans les présentoirs (**voir P. 04**)
- En fonction de la fréquentation dans l'office, réapprovisionner la boutique et signaler par mail à la personne en charge de la boutique, tout stock inférieur à 10 unités (**voir P 04**)
- Afficher les disponibilités hôtelières, sur la porte coté OT (en période estivale ou lors d'une manifestation importante)
- S'il reste des visiteurs dans l'office, leur annoncer que l'office ferme ses portes de façon cordiale et les inviter à revenir le lendemain en leur indiquant les horaires d'ouverture
- Fermer la porte de la tour au loquet à l'heure de fermeture
- Mettre l'alarme de la tour si le personnel du bureau du port de plaisance est parti
- Fermer la porte d'entrée avec la clef OT1
- Mettre le répondeur
- Ranger la feuille de statistique du jour dans le casier prévu à cet effet et situé sous le téléviseur.
- Arrêter les ordinateurs
- Eteindre le téléviseur
- Fermer à clef la porte donnant accès aux toilettes du personnel
- S'assurer que les fenêtres soient fermées ainsi que toutes les portes
- Eteindre la lumière de la banque accueil (les 2 interrupteurs doivent être allumés)
- Mettre l'alarme
- Fermer à clef la 1^{ère} porte de la réserve (clef OT2)
- Fermer à clef la porte de sortie de la réserve (clef OT1)

Fermeture pour la pause déjeuner

- Mettre le répondeur
- Fermer la porte de la tour si absence du personnel du bureau du Port de Plaisance (pour éviter que des personnes s'installent sur la terrasse)
- Fermer à clef la porte donnant accès aux toilettes du personnel
- Fermer à clef la porte d'entrée de l'OT