

| | |
|---|---|
| P 01 - Accueil Physique..... | 2 |
| P 02 - Accueil téléphonique et demande de documentation | 3 |
| P 03 - Accueil de personnes en situation de handicap..... | 4 |
| P 04 - Toilettes pour personnes handicapées | 5 |

P 01 - Accueil Physique

Disponibilité, courtoisie et précision sont les règles du bon accueil au comptoir

▪ **un.e visiteur.se se présente dans l'Office de Tourisme, le.a conseillé.ère en séjour doit :**

- Abandonner toute tâche autre que de l'accueil pour accueillir le.a visiteur.se
- Se lever et souhaiter la bienvenue à celui.celle-ci et lui demander si il.elle souhaite de l'aide : « puis-je vous renseigner ? » (Si la personne ne souhaite pas de renseignement, lui préciser simplement que le personnel d'accueil reste à sa disposition).
- Écouter la demande du visiteur avec attention
- Reformuler la demande, si besoin, pour s'assurer qu'elle a bien été comprise
- Questionner pour cibler sa demande pour l'accompagner au mieux dans ses recherches :
 - o Type de clientèle
 - o Véhiculée ou non
 - o Budget
 - o ...
- Répondre le plus précisément possible à la question et proposer d'autres possibilités cohérentes avec la demande initiale
- Donner une documentation adaptée
- S'assurer que l'usager est satisfait
- Lui demander son origine, afin de l'enregistrer la feuille de statistique (**voir [modèle](#)**)
- Lui demander de remplir un questionnaire satisfaction papier ou en ligne
- Prendre congé de manière chaleureuse et aimable, en le.a remerciant de sa visite à l'Office

Si la demande ne peut être satisfaite :

- Proposer une alternative ou réorienter le visiteur vers un service compétent
- Noter les recherches que vous avez effectuées et les donner aux demandeurs
- Prendre congé de manière chaleureuse et aimable
- S'assurer que l'usager.ère est satisfait.e

▪ **Le.a conseiller.ère en séjour est en communication téléphonique, il.elle doit :**

- Faire un signe au visiteur, pour lui montrer qu'il a bien été vu
- Terminer la conversation téléphonique
- Saluer l'usager.ère arrivé.e

▪ **Le.a conseiller.ère en séjour est occupé.e avec un.e visiteur.se et le téléphone sonne, il.elle doit :**

- Toujours privilégier l'accueil physique
- S'excuser auprès du visiteur pour interrompre sa conversation (formule de politesse « permettez-moi de répondre »)
- Répondre au téléphone : **ne jamais atteindre 4 sonneries**
- Informer l'interlocuteur.rice que vous êtes déjà occupé.e et lui proposer de patienter (**voir [Mod. Op.](#)**)
- Répondre à la demande de l'usager.ère (si la réponse est trop longue, reprendre la conversation téléphonique en suggérant de noter les coordonnées de l'interlocuteur.rice, pour pouvoir le.a rappeler plus tard).

▪ **Lorsque vous vous retrouvez en face d'une personne mécontente :**

- Rester calme
- Afficher sa disponibilité
- Ne pas se laisser perturber, au risque de gêner les touristes présents
- Ne pas prendre part, rester neutre
- Si possible, essayer de la mettre à l'écart
- Proposer au client de remplir une fiche de plainte ou de réclamation (**Voir [modèle](#)**)
- Inviter cette personne à remplir cette fiche en dehors de l'office et de la redéposer ensuite
- Proposer à la personne mécontente de discuter avec l'un des responsables de l'Office de Tourisme présent à ce moment. Si aucun d'entre eux n'est présent, proposer à la personne de repasser un autre jour

P 02 - Accueil téléphonique et demande de documentation

Courtoisie, disponibilité et sourire, s'entendent au téléphone.

▪ Accueil téléphonique :

- décrocher impérativement avant la 4^{ème} sonnerie
- S'identifier et se présenter « Office de Tourisme Dieppe-Maritime + dire votre prénom, bonjour »
- Écouter sans interrompre l'interlocuteur
- Cf P11
- Prendre l'entretien en main en cernant la demande, pour apporter des réponses justes et concises afin de ne pas perdre trop de temps
- Ne pas hésiter à inviter à consulter notre site internet pour retrouver toute les informations précédemment communiquées
- Dans la mesure du possible, votre accueil téléphonique ne devrait pas dépasser 6 minutes
- Inscrire sur la feuille de statistique, le nombre d'appel
- Prendre congé de manière chaleureuse et aimable et inviter le client à venir à l'OT, lors de son séjour

La réponse nécessite une recherche d'information :

- Indiquer que vous allez faire une recherche
- Faire patienter le client (**voir [Mod. Op.](#)**)
- Faire une recherche sur Internet ou sur notre répertoire d'informations
- Prendre le numéro de téléphone si la recherche est trop longue
- Rappeler la personne
- L'orienter vers le service adéquat, si la réponse ne peut pas être fournie directement par l'Office de Tourisme
- Prendre congé de manière chaleureuse et aimable

▪ La demande concerne de la documentation à envoyer par courrier postal :

- Sélectionner la documentation en fonction de ses besoins
- Prendre note de ses coordonnées
- Lui préciser que le courrier partira sous 48 heures
- Prendre congé de manière chaleureuse et aimable
- Le courrier est traité tous les jours du lundi au vendredi selon le [Mod. Op.](#)

▪ La demande concerne de la documentation à envoyer par mail :

- Prendre note de ses coordonnées
- Sélectionner la documentation à insérer sous forme de lien hypertexte vers les brochures téléchargeables sur notre site internet **voir [procédure](#)**

▪ L'appel est destiné à un autre service de l'Office de Tourisme :

- Préciser à la personne que cette demande ne concerne pas le service accueil
- Lui indiquer que l'on va transférer l'appel vers le service et la personne adéquat (**voir [Mod. Op.](#)**)
- Prendre congé de manière chaleureuse et aimable
- Transférer l'appel

Si la personne est absente ou indisponible :

- Le préciser à l'interlocuteur.ice
- Noter ses coordonnées afin que le.lla collègue puisse le.la recontacter dans les plus brefs délais (nom + prénom + téléphone + noter l'objet de l'appel)
- Les messages devront être déposés sur le bureau du.de la collègue concerné.e

P 03 - Accueil de personnes en situation de handicap

Accueil d'une personne à déficience motrice

- Cette personne peut utiliser la sonnette située dans la tour, sur le côté droit de la porte d'entrée
- Lui ouvrir la porte
- Lui proposer de l'aide si elle n'est pas accompagnée
- L'orienter vers le comptoir prévu aux personnes à mobilité réduite

Documentation spécifique : sous le comptoir PMR le [guide accessible](#) de la destination est disponible

Accueil d'une personne à déficience auditive

- Lui proposer d'utiliser notre boucle magnétique, si elle possède un appareil de type « T » (voir [Mod. Op.](#))
- Sinon, avoir à proximité une feuille de papier et un stylo, pour faciliter l'échange
- Etre face à la personne, lui parler lentement et distinctement

Documentation spécifique : sous le comptoir PMR/existence d'un matériel adapté pour discuter sur le comptoir PMR

Accueil d'une personne malvoyante ou non-voyante

- Saluer distinctement pour que la personne puisse localiser l'agent d'accueil
- Lui proposer de l'aider dans ses déplacements

Documentation spécifique : sous le comptoir document en braille sur la Destination

Accueil d'une personne déficiente mentale

- Utiliser un langage très simple, reformuler, répéter pour s'assurer d'une bonne compréhension
- Faire des phrases courtes
- Si elle est accompagnée, ne pas s'adresser qu'à son accompagnateur

Documentation spécifique : sous le comptoir PMR le [guide FALC](#) (Facile à Lire et A Comprendre) de la destination est disponible

IL N'Y A PAS DE DIFFÉRENCE ENTRE UNE PERSONNE ATTEINTE D'UN HANDICAP ET UNE AUTRE, IL FAUT LEUR PORTER TOUTE L'ATTENTION NÉCESSAIRE POUR RÉPONDRE À LEURS ATTENTES

P 04 - Toilettes pour personnes handicapées

- Les toilettes situées après l'escalier sont exclusivement réservées aux personnes handicapées ou toute personne étant dans une situation « inconfortable »
- Les toilettes doivent toujours être fermées
- Ne rien stocker dans les toilettes, autre que les produits liés à cet espace

Si une personne demande à utiliser les toilettes

- S'assurer visuellement que la personne est en situation « inconfortable » (on ne demande pas à quelqu'un sa carte d'invalidité ou si elle est en situation inconfortable, on fait confiance à son jugement)

Si la personne semble être dans cette situation :

- Aller lui ouvrir la porte avec l'aide d'une pièce de monnaie car il n'y a pas de serrure donc pas de clef à utiliser
- Retourner à son poste de travail et attendre que la personne soit sortie
- Veiller à fermer la porte « à clef »

Si la personne ne paraît pas être dans cette situation :

- Alerter le visiteur que ces WC sont réservés aux personnes handicapées et qu'il y a des WC publics à 50 m de l'OT