

MON PROJET > ACCUEIL CLIENTS

Accueillir les clients (parking extérieur et à l'intérieur du local)



Temporalité

- A quels moments les clients arrivent-ils sur l'exploitation ?
- Les horaires d'ouverture et fermeture sont-elles définies ?
- A quelle fréquence recevez-vous du public ?

Méthodes - Techniques

- Quel type d'accueil est-il envisagé (groupes, visites improvisées ou sur réservation, dégustations, rencontre avec les propriétaires, événements spécifiques, etc) ?
- Comment est assurée la communication concernant l'accueil sur l'exploitation ?

Lieu - Accessibilité - Espace

- Existe-t-il un lieu spécifique (intérieur et/ou extérieur) pour accueillir les clients (caveau, salle de réception et/ou de dégustation, boutique...) ?
- Où est-il implanté ?
- Comment est-il dimensionné ? L'espace et la capacité d'accueil sont-ils suffisants ? Comment est-il agencé ?
- Un parking "clients" est-il prévu ? Est-il dissocié du parking du personnel ? Est-il implanté à un endroit stratégique (circuit de visite, proximité avec la boutique, etc) ?
- Combien de places de parking sont nécessaires (standards, PMR, avec bornes rechargeables, etc) ?
- L'espace pour le parking "clients" est-il suffisant (manœuvres, flux de circulation, croisements, etc) ?

Organisation

- Comment la disponibilité des personnes accueillant les clients est-elle gérée ?
- Comment le client se fait-il connaître en cas d'indisponibilité (numéro de téléphone, sonnette, carillon, etc) ?
- Comment les flux/circulations sont-ils anticipés et gérés ?
- Quelles sont les interactions avec d'autres activités ? Comment sont-elles gérées ?

Matériels - Equipements

- Des sanitaires sont-ils prévus pour les clients ?
- Des équipements de surveillance sont-ils prévus (caméras, alarmes, etc) ? Comment sont-ils gérés ?

Main d'œuvre

- Qui accueille les clients ?
- Combien de personnes sont nécessaires ?
- Sont-elles formées à l'accueil de clients (vocabulaire technique, langues étrangères, etc) ?
- Les rôles de chacun sont-ils définis et formalisés à l'avance ?

Informations nécessaires - Communication

- Comment être informé de l'arrivée de clients ?
- Une visibilité sur l'arrivée des clients est-elle nécessaire ?
- Les différentes zones (parking, salle d'accueil, etc) bénéficient-elles d'un marquage spécifique (signalisation) ?

Ambiances physiques

- L'éclairage extérieur et intérieur prévu est-il suffisant ?
- Comment les conditions météorologiques sont-elles prise en compte pour l'accueil des clients (salle d'accueil en intérieur, équipements à disposition tels que des parapluies pour les visites, etc) ?

Gestion des dysfonctionnements

- Quels dysfonctionnements pourraient se produire ?
- Comment les anticiper et les gérer ?

MON PROJET > ACCUEIL CLIENTS

Accueillir les clients (parking extérieur et
à l'intérieur du local)



Temporalité

Méthodes - Techniques

Lieu - Accessibilité - Espace

Organisation

Matériels - Equipements

Main d'œuvre

Informations nécessaires - Communication

Ambiances physiques

Gestion des dysfonctionnements