

MON PROJET > ACCUEIL CLIENTS

Faire visiter les installations



Temporalité

- A quelle fréquence les visites sont-elles organisées ? A quelles périodes de l'année ?
- Les jours et horaires de visites sont-elles définies ?

Méthodes - Techniques

- Quels types de visites sont prévus (découverte de la propriété, journée portes ouvertes, évènements particuliers, etc) ?
- Quels formats de visites proposez-vous (visite réelle et/ou virtuelle, déplacements limités à certaines zones de la propriété, etc) ?
- Un parcours œnotouristique spécifique est-il prévu et matérialisé ? Comment s'assurer qu'il ne gêne pas le travail en cours (coactivité) ?
- Une signalisation est-elle envisagée (chemin à suivre, zones interdites, dangers, etc) ?
- Comment la sécurité des collaborateurs et des visiteurs est-elle assurée ?

Lieu - Accessibilité - Espace

- Un circuit de visite est-il identifié ?
- Quelles sont les distances à parcourir ?
- Les zones visitées sont-elles sécurisées et facilement accessibles ?
- La réglementation des ERP (Etablissement Recevant du Public) est-elle prise en compte ? La norme PMR (Personne à Mobilité Réduite) est-elle intégrée ?
- Comment la sécurité incendie est-elle assurée ?
- Des dispositifs d'évacuation sont-ils prévus (issues de secours, points de rassemblement, etc) ?
- Comment l'organisation des secours est-elle gérée ?

Organisation

- Comment sont organisées les visites (prises de rdv, accueil à la propriété, etc) ?
- Comment la disponibilité du personnel réalisant la visite est-elle gérée ?
- Comment les flux/circulations sont-ils anticipés et gérés ?
- Quelles sont les interactions avec d'autres activités ? Comment sont-elles gérées ?

Matériels - Equipements

- Quels matériels et équipements sont nécessaires (vélos pour se déplacer, tablettes interactives, panneaux informatifs, brochures, etc) ?
- Comment les équipements sont-ils stockés et entretenus ?

Main d'œuvre

- Qui s'occupe des visites ? Le personnel est-il dédié aux visites ou est-il affecté à d'autres tâches ?
- Combien de personnes sont nécessaires ?
- Les rôles de chacun sont-ils définis et formalisés à l'avance ?
- Comment les collaborateurs sont-ils formés à l'accueil et aux visites ?

Informations nécessaires - Communication

- Quelles informations sont nécessaires pour organiser les visites (nombre de visiteurs, langues parlées, etc) ?
- Comment avoir accès à ces informations ? Quels moyens de communication sont mis en place ?
- Comment les collaborateurs travaillant à la production sont-ils informés des visites pouvant impacter leur travail ?

Ambiances physiques

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

Gestion des dysfonctionnements

- Quels dysfonctionnements pourraient se produire ?
- Comment les anticiper et les gérer ?
- Des moyens et des exercices d'évacuation sont-ils mis en œuvre en cas de problème (incendie, etc) ?

MON PROJET > ACCUEIL CLIENTS

Faire visiter les installations



Temporalité

Méthodes - Techniques

Lieu - Accessibilité - Espace

Organisation

Matériels - Equipements

Main d'œuvre

Informations nécessaires - Communication

Ambiances physiques

Gestion des dysfonctionnements