

MON PROJET > ACCUEIL CLIENTS

Présenter les produits



Temporalité

- Quand la dégustation des vins est-elle proposée (lors des visites, hors visites, etc) ?

Méthodes - Techniques

- Quels sont les produits présentés ? Quels sont les produits proposés à la dégustation ?
- Quelles manutentions et manipulations sont nécessaires ? Comment peut-on les limiter ou les faciliter ?
- Comment les quantités sont-elles maîtrisées ? La mise à disposition d'éthylotests est-elle prévue ?

Lieu - Accessibilité - Espace

- Des espaces de présentation des vins sont-ils définis ? Sur quels supports (étagères, palettes, etc) ?
- Des espaces de circulation des aides à la manutention (chariots, diables, etc) sont-ils prévus ?
- Les alimentations en eau et électricité sont-elles positionnées à des endroits stratégiques (distance à parcourir, accessibilité...) ?
- Quel est l'espace nécessaire pour les équipements et les travailleurs ?

Organisation

- Comment les flux/circulations sont-ils anticipés et gérés ?
- Quelles sont les interactions avec d'autres activités ? Comment sont-elles gérées ?
- Comment organiser les dégustations et l'accueil des groupes en amont ? les clients réservent-ils ?

Matériels - Equipements

- Quel matériel de dégustation est-il prévu (crachoir, évier, etc) ?
- Quels matériels et équipements sont nécessaires (réfrigérateur, verres, quantité, emplacement, etc) ?
- Combien de matériel faut-il prévoir selon l'accueil de groupes ?

Main d'œuvre

- Qui réalise les dégustations ?
- Combien de personnes sont nécessaires ?
- Les rôles de chacun sont-ils définis et formalisés à l'avance ?
- Les personnes qui font déguster sont-elles formées ?

Informations nécessaires - Communication

- Quelles informations sont nécessaires pour réaliser correctement le travail ?
- Comment avoir accès à ces informations ? Quels moyens de communication sont mis en place ?
- Des fiches de présentation des vins sont-elles prévues ?

### Ambiances physiques

- Le rayonnement UV a-t-il été pris en compte pour ne pas altérer la qualité des produits ?
- L'éclairage prévu est-il suffisant et met-il en valeur les produits ?
- L'ambiance thermique est-elle adaptée ?
- L'acoustique du lieu d'accueil est-elle prévue en fonction de sa taille ?

### Gestion des dysfonctionnements

- Quels dysfonctionnements pourraient se produire (casse de verres, lave-vaisselle en panne...) ?
- Comment les anticiper et les gérer ?

MON PROJET > ACCUEIL CLIENTS

Présenter les produits



Temporalité

Méthodes - Techniques

Lieu - Accessibilité - Espace

Organisation

Matériels - Equipements

Main d'œuvre

Informations nécessaires - Communication

Ambiances physiques

Gestion des dysfonctionnements