

Fiches Ressource n°3 Livret d'accueil pour le personnel

Source : Anjou Tourisme – Centre de ressources

Vous trouverez ci-dessous un exemple de sommaire pour l'élaboration de votre livret d'accueil. Les rubriques sont données à titre indicatif et peuvent être adaptées en fonction des spécificités de votre établissement. Si vous le souhaitez, Alsace Destination Tourisme peut vous accompagner dans la rédaction de votre livret.

EXEMPLE DE SOMMAIRE :

Mot de bienvenue

I. Présentation de l'entreprise

- A. Historique de la structure (en quelques dates)
- B. L'éthique de l'entreprise
- C. Les missions de la structure
- D. L'organisation de l'entreprise
 - a. Présentation des services
 - b. Organigramme, qui fait quoi...

II. L'accueil du public

- A. Périodes et horaires d'ouverture au public
- B. Les tarifs
- C. Les prestations proposées au public (groupes et individuels)
- D. Les documents remis au public (brochure, plan, programme des manifestations, livret...)

III. Le fonctionnement de l'entreprise

- A. Règlement intérieur
- B. Les horaires de travail
- C. Consignes de sécurité
- D. Accès aux locaux
- E. Congés et absences
- F. Démarches de qualité appliquées

IV. Les procédures

- A. L'ouverture
- B. La fermeture
- C. Tâches quotidiennes à effectuer (contrôles qualité, des poubelles, déchets et toilettes...)
- D. Gestion des réclamations
- E. Statistiques

V. Utilisation du matériel : Modes d'emploi du standard, du fax, de l'affranchisseuse, de la caisse...

VI. Informations pratiques

- A. Courrier
- B. Fournitures
- C. Lignes directes

VII. Environnement touristique

- A. Office de tourisme
- B. Hébergements
- C. Restauration
- D. Sites de visite
- E. Gestion de la documentation

Pour plus d'informations sur QUALITE TOURISME™ en Alsace, vous pouvez contacter :
Charline Delhantal au 03 88 15 45 87 ou qualite.tourisme@adt.alsace