

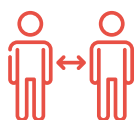
RECEPTION-ACCUEIL

Principes de base



PRÉPARATION

- Adapter la banque d'accueil pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus d'1m
- Dédier un poste à chaque salarié
- Si le matériel utilisé ne peut-être dédoublé, veiller à assurer la désinfection de l'ensemble du poste de travail avec minutie
- Mettre en place à l'accueil une barrière rigide ou film plastique transparent 1m x 1m. port du masque obligatoire en absence de barrière rigide
- Prévoir une zone de dépose des clés/cartes et documents
- Etablir et matérialiser un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de distanciation
- Préparer en amont les documents indispensables et si possible envoyez des factures par e-mail ou SMS
- Rédiger une affichette précisant les consignes et modalités de fonctionnement pour le client
- Suspendre le service de garde des bagages



ACCUEIL, SERVICE ET DÉPART CLIENTS

- Systématiser les réservations par téléphone, e-mail, site web
- Fixer des heures d'arrivées à respecter afin d'échelonner la présence de clients dans la salle de réception
- Expliquer en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire
- Proscrire si possible la signature sur facture ou réservation
- Faire entrer les clients un par un. À défaut, matérialisez par tout moyen une distance de 1m entre les clients à l'accueil
- Supprimer les mini-bars et mettre en place un service de remplacement
- Régler l'ensemble des conditions de départ avec les clients par téléphone ou par e-mail ; fixez une heure de départ à respecter (échelonnez les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception)
- Privilégier les règlements sans contact
- Proscrire la mise à disposition des journaux et revues, ainsi que la mise à disposition en libre service de plan, horaire de bus...



NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

- Etablir un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, photocopieurs...)
- Assurer un nettoyage désinfectant des clés/badges et autres matériels déposés par le client et de la zone de dépose
- Mettre en permanence à disposition et à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses des consommables : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle
- Nettoyer en cas de risque suspecté de contamination, toutes surfaces susceptibles d'avoir été en contact avec les mains