|  |  |
| --- | --- |
| **Exemple de fiche métier : Hôte et Hôtesse d’accueil / Chargé(e) de clientèle**  **Quelles précautions prendre lors de la reprise du travail pour lutter contre la propagation du Covid 19 ?** | |
| **Risques de transmission** | * **Quand vous êtes touché(e) par un postillon ou une gouttelette contaminée** * **Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage (mains non lavées, surfaces contaminées telles que objets, cartons ou poignées ; le virus peut survivre de quelques heures à quelques jours** * **Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez des aliments, des bouteilles ou verres ou tasses avec d’autres.** * **Lors d’un contact de la main vers la bouche, le risque est très important.** |
|  | **3 phases essentielles dans toutes les actions** |
| **Préparer** | Le 1er jour d’ouverture du site  Participer à la réunion d’information animée par la Direction : contraintes et bonnes conduites à tenir face aux membres ou aux clients et entre collègues.  Prendre connaissance et respecter les nouveaux horaires et plannings de travail.  Prendre connaissance de la conduite à tenir sur les parcours (application des nouvelles normes). |
| **Réaliser** | En préambule : principes généraux   1. Respecter ses horaires de travail et ses temps de pause. 2. Respecter les horaires décalés établis par la Direction s’il y a lieu. 3. Respecter les règles de distanciation sociale et les gestes barrières (ne pas serrer les mains, rester à distance des clients, des membres et de ses collègues, éternuer dans son coude, se laver les mains régulièrement, utiliser du gel hydroalcoolique et porter des gants jetables et un masque). 4. Avoir toujours avec soi un petit flacon de gel hydroalcoolique pour se désinfecter les mains en cas de contact par mégarde ou transmission d’objet.   Lors de la prise de poste   1. Se laver les mains au savon dès l’arrivée sur site. 2. Se changer éventuellement sur site et porter la tenue éventuelle fournie par le golf. 3. Porter un masque. 4. Récupérer la caisse avec port obligatoire d’une paire de gants jetables. 5. Nettoyer avec une lingette désinfectante son poste de travail. Un seul collaborateur par desk. 6. Prendre en charge son outil de travail : un seul ordinateur par collaborateur. Il devra être nettoyé régulièrement et très précautionneusement. Lors des changements d’équipes (si équipe matin et équipe après-midi) il devra être nettoyé par le collaborateur quittant son poste puis de nouveau par le collaborateur prenant son poste (écran, clavier et souris). 7. Téléphone et talkie-walkie : un seul appareil dédié à chaque collaborateur, nettoyage selon la même procédure que pour les ordinateurs. 8. Vérifier que les boitiers cartes bancaires pour règlements sans contact et lecteurs cartes sont accessibles aux membres ou aux clients. 9. Vérifier que l’affichage notifiant les protocoles clients sont clairement affichés face aux clients ou aux membres. 10. Effectuer la mise en place dans les vitrines et dans les rayons de la boutique en dehors des horaires d’ouverture aux clients ou aux membres. 11. Désactiver l’alarme et ouvrir les portes aux membres ou aux clients en portant obligatoirement des gants jetables et un masque fourni par le golf.   En cours de journée   1. Nettoyer après chaque utilisation par un membre ou un client les boitiers bancaires. 2. Nettoyer le desk et le plexiglass avec une lingette désinfectante régulièrement. 3. Privilégier le paiement par carte bancaire (si possible, ne pas transmettre les reçus CB et tickets de caisse). 4. Prévoir une soucoupe en cas de paiement en espèces ou par chèque pour éviter les remises en main propre. 5. Faire respecter les règles de distanciation sociale dans l’espace d’accueil et de boutique : 1 seul client ou membre à la fois. 6. Respecter les distances de sécurité vis à vis d’un client, d’un membre ou d’un collègue. 7. Minimiser au plus juste le temps passé avec chaque client tout en maintenant une qualité de service identique à celle avant la crise sanitaire. 8. Rappeler l’heure exacte de présentation du joueur au starter. 9. En cas de contact par mégarde ou transmission d’objet, se désinfecter les mains avec du gel hydroalcoolique.   En fin de journée :   1. Faire les contrôles de caisse : les enveloppes de clôture de caisse devront être manipulées et mises au coffre avec des gants. 2. Effectuer toutes les actions de fermeture des postes de travail et d’accès au site et actionner l’alarme toujours en portant obligatoirement des gants. 3. Jeter les masques et gants utilisés dans une poubelle dédiée à cet usage. 4. Se laver les mains. 5. Le cas échéant prendre une douche avant de quitter le golf.   **Consignes spécifiques concernant les objets oubliés ou perdus dans l’enceinte du golf :**   * Ramasser l’objet si possible avec des gants jetables. * Désinfecter l’objet si cela est possible. * Le déposer dans une zone définie à cet effet par la Direction. * Jeter les gants et se laver les mains ou, en l’absence de gants, se laver les mains à l’eau savonneuse. |
| **Vérifier** | S’assurer que des masques, gants et des produits désinfectants sont bien disponibles en quantité suffisante à son poste de travail ; alerter la personne en charge de la gestion de ces stocks selon la procédure édictée par la Direction.  Faire un point en fin de journée avec son manager sur les missions réalisées et les difficultés rencontrées.  Communiquer avec son manageur et ses collègues : reporting quotidien avec identification des points d’amélioration et des bonnes pratiques ; retour et partage d’expérience. |
| **Point d’attention** | Les contraintes nouvelles qui s’imposent à tous ne doivent pas faire oublier :   * Le sens du service. * La connaissance des produits, des promotions, des actions commerciales pour être en mesure de les présenter. * La disponibilité et l’écoute. * La convivialité. * La rigueur dans l’application des procédures habituelles. |