

SERVICE RECEPTION

- ▶ Lavage des mains avant la prise du poste et autant de fois nécessaires, port du masque à changer toutes les 4h
- ▶ La personne dédiée à l'accueil est la seule à utiliser l'ordinateur, le téléphone et tout ce qui se trouve sur ce poste.
- ▶ Utiliser sa propre trousse avec son propre matériel (stylo...)

PREPARATION :

Accueil, séjour et départ du client :

- ▶ Réservations par téléphone, e-mail, site web,
- ▶ Fixation des heures d'arrivées à respecter afin d'échelonner la présence de clients dans la salle de réception,
- ▶ Affichage précisant les consignes et modalités de fonctionnement pour le client,
- ▶ Explication en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire,
- ▶ Une zone de dépose des clés/cartes et documents,
- ▶ Proscrire si possible la signature sur facture ou réservation,
- ▶ Mise en place à l'accueil d'un écran de protection
- ▶ Signalétique au sol afin de respecter la distance d'un mètre entre les clients à l'accueil,
- ▶ Nettoyage et désinfection fréquents de la banque d'accueil, les poignées de porte, boutons d'ascenseur, interrupteurs... toutes surfaces susceptibles d'avoir été en contact avec les mains,
- ▶ Etablir et matérialiser les distances de distanciation,
- ▶ Régler l'ensemble des conditions de départ avec les clients par téléphone ou par e-mail ; fixez une heure de départ à respecter (échelonner les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception),
- ▶ Préparer en amont les documents indispensables et si possible envoyer des factures par e-mail ou SMS,
- ▶ Désinfection des clés/badges et autres matériels déposés par le client et de la zone de dépose,
- ▶ Suspension du service de garde des bagages.

Établir 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

susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, photocopieurs...).

Si possible laisser les portes ouvertes tout en veillant à réguler les flux de clientèle

Mettre en permanence à disposition à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gels hydroalcooliques, savon, essuie-tout, sacs-poubelle.

REALISATION :

- ▶ Nettoyer et désinfecter le poste de travail au moins au début et à la fin de la prise de poste selon protocole
- ▶ Les commandes de room service client doivent se faire à l'arrivée ou par téléphone pour éviter au maximum l'attente dans le cas d'arrivées simultanées : préparation de la commande et dépose devant sa porte
- ▶ Ronde de nuit :
 - Limiter les rondes. Les effectuer en ayant du matériel de nettoyage (boutons, poignées, interrupteur...),
 - De retour de ronde, se laver impérativement les mains,

Veiller au suivi du plan de nettoyage (affichage d'une fiche de passage horodatée et signée)

S'assurer de l'approvisionnement permanent des consommables (gel hydroalcoolique, savons, essuie tout, sacs poubelle...)

Évacuez les déchets régulièrement

Vérifier le nettoyage régulier des sanitaires au moins deux fois par jour, et s'assurer en permanence de la présence de savon et moyens de séchage.

Matériel mis à disposition :

- ▶ Ecran Plexiglass de sécurité
- ▶ 2 Masques / personne par jour travaillé
- ▶ Gel hydroalcoolique
- ▶ Nettoyant désinfectant multi-surface
- ▶ Affichage charte sanitaire d'engagement de l'établissement et des gestes barrière
- ▶ Bobine de papier
- ▶ Sacs poubelle