

2.1 Appréhender la demande du public

2.2 Interagir pour identifier les demandes complexes

En tant qu'Agent d'Accueil, la plupart des demandes passent par vous. Il est donc important de les analyser afin de les traiter vous-même ou de les orienter vers le bon collaborateur.

Votre responsable vous précise que les demandes récurrentes de nos visiteurs peuvent être classées en 2 catégories :

✓ **Les demandes simples :**

- L'emplacement, l'accessibilité, les jours d'ouverture, les horaires ;
- Les services : visites guidées, restauration, etc. ;
- Les expositions, des évènements ;
- Les tarifs, les demande de devis ;
- Les réservations, les paiements.

✓ **Les demandes complexes :**

- Les partenariats ;
- Les réductions ;
- L'organisation d'évènementiels ;
- Les actions de communication.

Elle vous charge de répondre aux demandes simples et de transmettre les demandes complexes au chargé des relations extérieures et de la communication.

Les différents types de demande client

| Demande client | Type de demande | | Votre action |
|---|-----------------|----------|--------------|
| | Simple | Complexe | |
| « Je voudrais savoir si le musée est ouvert le dimanche ? » | | | |
| « J'aimerais organiser un mariage l'été prochain dans la cour du musée, cela est-il possible ? » | | | |
| « Serait-il possible de réserver pour 4 personnes pour la visite guidée de mardi prochain. » | | | |
| « Je suis producteur artisanal de savon de Marseille et je souhaiterais vendre mes produits dans votre boutique. » | | | |
| « Bonjour, je suis voyagistes et j'aimerais obtenir une ristourne car je compte amener plus de 100 personnes visiter votre musée. » | | | |

Après avoir approfondie les demandes complexes à l'aide de la méthode QQQCP, vous les transmettez à l'aide d'une fiche message.

LA METHODE QQQQCP

La méthode QQQQCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi) est un outil permettant la récolte d'informations précises. La démarche consiste à recueillir et analyser les informations pertinentes disponibles en posant un maximum de question quant à une situation.

L'application de cette méthode peut se traduire par l'utilisation des questions suivantes, dans leur intégralité ou non :

- Qui : personnel, clients (actuels, potentiels), fournisseurs... ?
- Quoi : objet, modèle, action, ... ?
- Où : lieu, service, distances... ?
- Quand : moment, durée, fréquence... ?
- Comment : manière, symptôme, procédé... ?
- Combien : coût, garantie ?
- Pourquoi : but, finalité... ?

| Questions QQQQCP | Élément(s) à identifier | Formulation des questions |
|------------------|-------------------------|---------------------------|
| Qui ? | | |
| Quoi ? | | |
| Où ? | | |
| Quand ? | | |
| Comment ? | | |
| Combien ? | | |
| Pourquoi ? | | |

Exemple de fiche message

| FICHE MESSAGE | |
|--|--|
| Date : | Heure : |
| Destinataire : | |
| PENDANT VOTRE ABSENCE | |
| Nom : | Prénom : |
| Tél. : | |
| Email : | |
| <input type="checkbox"/> A téléphoné | <input type="checkbox"/> Souhaite un rendez-vous |
| <input type="checkbox"/> Vous rappellera | <input type="checkbox"/> Souhaite être rappelé |
| MESSAGE | |
| | |
| Reçu par : | |

2.3 Respecter les règles d'éthique et de confidentialité

A l'accueil, lors de vos échanges avec les visiteurs, vous êtes amené(e)s à recueillir des informations dont vous devez respecter la confidentialité.

Votre responsable vous demande de consulter le règlement général sur la protection des données (RGDP) présent en ligne sur le site de la CNIL et d'en faire une note d'information (voir fiche méthode) à lui transmettre par mail.

<https://www.cnil.fr/fr/comprendre-le-rgpd>

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES
Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Toute information relative à un particulier identifié ou identifiable, directement ou indirectement, grâce à un identifiant ou à un ou plusieurs éléments propres à son identité

Par exemple :

- nom (M. XXXX)
- photo
- adresse
- identifiant en ligne
- numéro de carte d'identité
- profil culturel ou social
- données de localisation
- données de santé

Source : Règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016
 vie-publique.fr | Paris 2019

