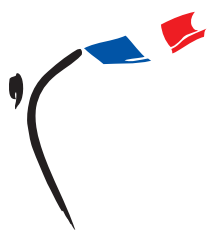




*Etre présent, séduire*



Fédération Française de Gymnastique



## ● ACCUEIL SUR LE LIEU

Une présence humaine de qualité est indispensable.

### Le lieu d'accueil

- Le lieu d'accueil est repérable d'emblée. Il est vaste et convivial. ....
- La documentation est à la disposition des usagers (journal du club, planning du club, parutions de la FFG, éventuellement la revue de presse sur les gymnastes du club ou le club lui-même). ....
- Un panneau des activités proposées (horaires et organisation), des produits de la boutique FFG avec leurs tarifs sont placés en évidence. ....
- Une vidéo présentant les disciplines gymniques pratiquées au sein de la FFG est projetée en permanence si possible. ....
- Un poste téléphonique à carte est disponible pour les usagers. ....

### L'accueil humain

- La personne affectée à l'accueil est disponible, à l'écoute et au service du licencié. La considération et l'attention sont des marques de reconnaissance, le sourire et la bonne humeur y participent. (pour les clubs frontaliers, la langue du pays voisin est maîtrisée). ....
- Une tenue vestimentaire correcte est un plus, le badge permet une identification rapide. ....
- La personne affectée à l'accueil tient compte de la personnalité du visiteur pour :
  - Répondre à ses attentes ou lui proposer d'autres activités plus adaptées. ....
  - L'orienter vers les personnes qualifiées pouvant compléter ses interrogations. ....
  - Organiser des visites des installations sportives. ....
- Les réclamations sont notées et prises en compte pour être transmises aux dirigeants de la structure. Le licencié doit être assuré de leur suivi. ....





