



## Fiche de poste

# ACCUEIL

---

Version du 31/03/2023

Dernière mise à jour par Maga

---

**Pour QUI :** *Coopérateur.trice et supercoop*

**QUAND à utiliser :** *Pendant le créneau*

## Règles d'or

Ne pas laisser des gens rentrer sans les accueillir chaleureusement, s'occuper d'eux et les identifier :

- L'AbriKol est un lieu associatif où seuls les adhérents peuvent y faire leurs courses.
- En plus, la participation à une réunion d'information est obligatoire pour faire ses courses. Un premier achat est possible si inscription à une réunion d'information.

Toute personne qui entre doit s'identifier, qu'elle soit adhérente, coopératrice ou visiteuse.

## L'identification du client

- Cas 1 : Adhérent.e
- Cas 2 : Pas encore adhérent, mais 'curieux'
- Cas 3 : 'Rattaché.e / mangeur'

### Cas 1 : Adhérent.e

#### 1. Vérifiez l'adhésion :

Soit via la liste d'adhérents, soit via la carte d'adhérent présentée par le client. A priori, les membres peuvent faire leurs achats.

## 2. Adhérent avec carte :

Vérifier au dos de la carte d'adhérent si une réunion d'information a été suivie ;

Si ce n'est pas le cas, ou s'il s'agit d'une ancienne carte (sans verso) : Rappelez à l'adhérent qu'une réunion d'information est obligatoire pour les achats et faites-le s'inscrire à une réunion d'information (formulaire avec les dates prévues sur le mur blanc d'échange).

## 3. Adhérent.e, mais sans carte :

Vous pouvez lui proposer de lui faire une nouvelle carte d'adhésion (version recto/verso). Ces cartes se trouvent dans le classeur renouvellement. Comme ça, l'identification à l'entrée ira plus vite...

Comment la remplir :

- RECTO : Nom et date d'adhésion (ou au moins période)
- VERSO :
  - **Réunion d'information et/ou formation créneaux suivie récemment (ca sera coché dans la liste d'adhérents):** cocher et signer le verso respectivement
  - **Réunion d'information pas suivie (ou pas récemment) :** Rappelez à l'adhérent qu'une réunion d'information est obligatoire pour les achats et faites-le s'inscrire à une future réunion d'information (formulaire avec les dates futures sur le mur blanc d'échange).

## Cas 2 : Pas encore adhérent, mais 'curieux'

Expliquer le projet en bref ⇒ **SUIVEZ LE PROTOCOLE CURIEUX**

Les personnes intéressées s'inscrivent à une réunion d'information à l'issue de laquelle elles peuvent exceptionnellement faire leurs achats.

**L'adhésion** sera possible à la suite d'une réunion d'information.

## Cas 3 : 'Rattaché.e / mangeur'

Dans la mise en place du projet à l'Abrikol, nous faisons preuve d'une certaine **tolérance** en acceptant que les membres d'une famille et/ou foyer d'un adhérent peuvent faire leurs courses.

**Dans ce cas là, on demande de s'identifier avec la carte de l'adhérent concerné.**

*(Dans l'évolution du projet et plus tard dans notre supermarché, cette solution ne sera pas forcément mise en œuvre pour des raisons juridiques et économiques. Nous nous réservons le droit de modifier ce mode de fonctionnement !)*

## Renouvellement adhésion

Pendant les créneaux, les adhérents peuvent **renouveler** leur adhésion, des '**renouvellements**' peuvent être fait : **SUIVEZ LE PROTOCOLE RENOUVELLEMENT**

L'**adhésion** (des nouveaux membres) n'est possible qu'à **la suite d'une réunion d'information** et se fait pendant les journées portes ouvertes et/ou à la suite d'une réunion d'information.

**Inscription : Formulaire sur le mur blanc d'échange.**