

ETE 2024



Guide du Bénévole



Bonjour à toutes et à tous,

Merci pour votre engagement et votre investissement pour cette nouvelle saison !

L'objectif de ce livret est de vous accompagner cet été lorsque vous serez devant un client mais également de vous donner un maximum d'informations.

Si toutefois des interrogations subsistaient, n'hésitez pas à nous contacter par mail à location@kayakauray.fr ou directement auprès de nos salariés.

Bonne saison à toutes et à tous !

La commission location



Inscription

Bénévole

Cette année, nous vous proposons de remplir un petit questionnaire pour faire partie de nos bénévoles 2024. Donc plus besoin de nous faire de mail (sauf si vous préférez).

Celui-ci est disponible via le lien ci-dessous ou le code QR ici 

<https://forms.gle/cVM2q9VKfNFjq2MG8>



Plannings bénévoles :

Dans le même système que les années passées, nous vous demanderons de vous inscrire sur le planning qui marche en demi-journée (donc si vous le souhaitez-vous pouvez vous inscrire que le matin, le soir ou même toute la journée si vous le pouvez).

Comment ça marche ?

Tout d'abord, vous devez choisir le mois de la date ou vous voulez vous inscrire pour cela, il suffit de le sélectionner en bas de votre page web.

Ensuite tout simplement, vous choisissez le jour, et vous écrivez votre nom, prénom et numéro de téléphone et une remarque éventuelle à côté du créneau choisie.

juin 2024										
Pas de permanence					Premier bénévole					
Permanence	Absence	Besoin bénévole(s)			Réservations importantes	Plage	Nom	Prénom	Téléphone	Remarques
Pas d'ouverture officielle	Présence	1	2	3						
jeudi 6 juin 2024						10h00-13h30				
						13h30-18h30				
vendredi 7 juin 2024						10h00-13h30				
						13h30-18h30				

Ce planning est disponible sur le site du club dans l'onglet « Adhérents » puis sur « Bénévolat location » ou bien via le lien ci-dessous ou le code QR ici 

https://docs.google.com/spreadsheets/d/103Pi3KoZgG4-unPgUyBAjx92X_KEpueXKdwW2bxiHNw/edit?usp=sharing



Pour info : Il peut malheureusement y avoir des jours où il n'y a pas ou pas assez de bénévoles ce qui peut entraîner du retard ou empêcher certaines locations, c'est pour cela que nous vous demandons de regarder de temps en temps s'il y a des bénévoles d'inscrit ou non un jour où vous êtes libre, cela pourrait éviter le fait d'envoyer des mails à l'intégralité des bénévoles pour avoir de l'aide.

Merci beaucoup de votre compréhension !

Prise de réservation

Via téléphone

Nouveaux

Pour que la gestion des demandes par téléphone soit faite de la façon la plus simple, nous avons mis en place une « fiche réservation par téléphone » vous la trouverez en fin de ce dossier, mais également dans le meuble de la location.

Celle-ci vous aidera à ne rien oublier de demander si vous êtes susceptible de devoir répondre au téléphone.

Ensuite, vous n'aurez donc plus qu'à réécrire ses informations dans le questionnaire comme le fait le client.

Pour information, le numéro du club est le : **06 43 75 50 20**

Via mail

Il y a encore des personnes comme des entreprises qui font leur demande de location via cet outil.

Il faut donc leur répondre voire lancer une création de devis selon la demande.

Mais sinon il faut également vérifier d'avoir tous les éléments de coordonnées dont on a besoin et ensuite réécrire ses informations dans le questionnaire comme le fait le client.

Pour information le mail location du club est : location@kayakauray.fr

Via formulaire

Lorsqu'il y a une demande via le formulaire disponible à partir du site du club, l'adresse mail location du club reçoit un mail à ce sujet avec un lien, il faudra donc étudier la demande et si possible « l'accepter » sinon malheureusement la « refuser ».

Une fois la demande acceptée ou refusée, le demandeur reçoit un mail automatique avec la réponse.

Dans tous les cas, il faut penser à inscrire les demandes acceptées dans le planning de réservation du jour correspondant !

Réception client

Dans la grande majorité des cas les locations sont réservées mais il peut y arriver que des passant nous demande s'il est possible de leur faire une location.

Les étapes

1. Remplir les documents

Le client doit remplir le contrat de location et le signer.

Ne pas oublier de leur faire remplir l'assurance 1 jour via le code QR disponible à plusieurs endroits autour du meuble location. Ou alors ils l'ont déjà fait via le lien dans le mail de confirmation.

2. Paiement

Les paiements acceptés, sont l'espèce, la carte bancaire, les chèques et les chèques vacances « ANCV ».

3. Caution

La caution est là pour faire revenir le client donc c'est pour cela que nous acceptons les CNI, permis, clé de voiture, chèque de 300€, ...

Qui sont à glisser dans la pochette avec le contrat de la location.

4. Choix des équipements (à renseigner sur le contrat)

Choix des embarcations

Attributions des gilets et des pagaies (1 par personne sur l'eau)

Bidon / Sac étanche / carte (en option)

5. Explication condition de navigation

Expliquer le sens de navigation, les priorités, les marées, les règles de sécurités, ...

6. Embarcation

Transport des embarcations client jusqu'à la calle ou le ponton, leur demander de l'aide pour cela

Mise à l'eau en sécurité des bateaux et aide à l'installation des bien sûr celui-ci.

Le retour client

Une fois la location terminée, les clients reviennent au ponton et vous devez aller les aider à sortir de leur kayak et à ramener le matériel au club.

Ensuite, on leur rend leurs affaires s'ils en ont laissé au club et ne pas oublier de leur rendre la caution.

Puis nettoyage des gilets pagaies et kayak puis rangement.

Paiement

Cheque

L'ordre du chèque est : **CKC Auray**

Cheque vacances ANCV

Pour les chèques vacances

On vérifie bien l'année d'admission, **ils sont valables 2 ans chacun.**

Et le reste sera fait par les salariés ou comptable.

Carte bancaire

Les paiements par carte son fait grâce au TPE et au téléphone du club, sur celui-ci ouvrez L'application de la banque et suivre les différentes étapes

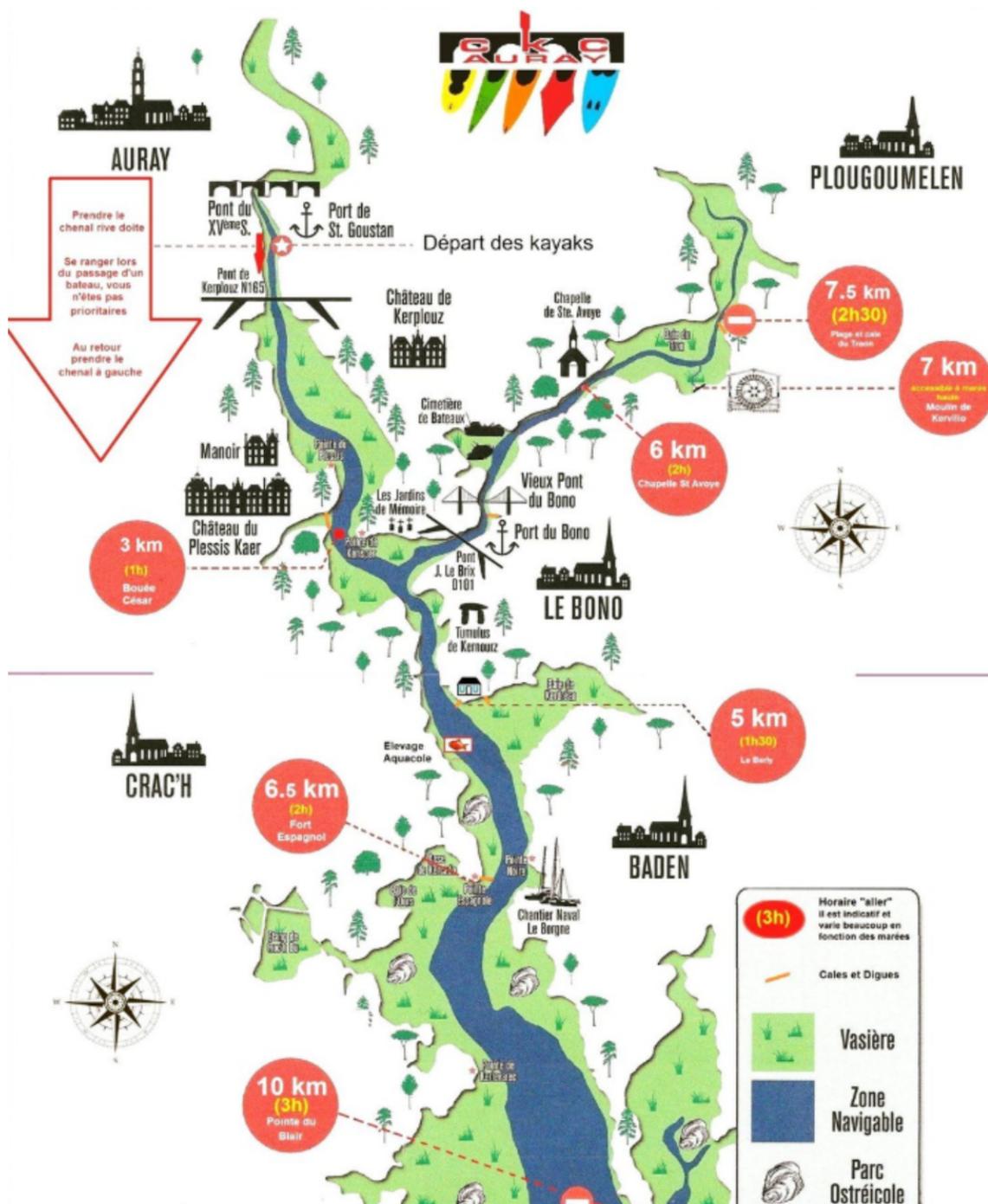
Tous les paiements (dans la mesure du possible) sont effectués par les salariés !

La carte

1. Informer les clients sur le **parcours** à suivre en fonction de leur temps de navigation
 - 1h30 : Bouée César
 - 3h : Vieux pont du Bono OU Port Blanc à Crac'h
 - Journée : Plougoumelen OU Saint Philibert
2. Informer les clients sur la **marée**

Informez les clients sur la **priorité des bateaux**. Les kayaks ne sont pas prioritaires.

Et ne pas oublier de prévenir les marées et les coefs





Kayak Auray



Laisser nous un avis sur Google



Vous avez aimé votre sortie ?



Quelle était la qualité de votre service ?



Ouvrez l'application appareil photo de votre téléphone portable et scanner le QR Code

OUVERT 7/7



fiche résa par téléphone

Prénom:

Nom :

Numéro de téléphone :

Mail :

Date : / / heure : h

	1h30	3h	journée
K1			
K2			
SUP			

Venir environ 15min avant pour remplir le contrat et faire l'assurance (demander de la faire grace au lien dans le mail de confirmation).



Total : , €

LOCATION DE KAYAK

ET STAND-UP PADDLES !

DE 10 H À 18 H

*Venez vous amuser sur
le port de St Goustan Auray !*

	Kayak 1 place / Stand-Up Paddle	Kayak 2 places
1h30	17 €	26 €
de 1h30 à 3h	26 €	36 €
Journée	36 €	51 €



**RENSEIGNEMENTS ET DEMANDES
DE RÉSERVATIONS DEPUIS NOTRE
SITE**

[HTTPS://WWW.KAYAKAURAY.FR/](https://www.kayakauray.fr/)

**PAR MAIL : LOCATION@KAYAKAURAY.FR
PAR TÉLÉPHONE : 06 43 75 50 20**

Les Numéros indispensables

Club location : 06 43 75 50 20

Salariés :

- **Théo** : 07 82 84 99 60
- **Romain** : 06 52 56 95 62

Responsable commission location (Gilles) : 06 18 20 13 86

Président club (Hervé) : 06 82 94 88 75

Pour information :

Pour une simple question d'organisation, nous demandons à chaque bénévole de prévenir en cas de retard ou d'absence imprévue.