



Formation en accueil touristique

Destinée aux employés saisonniers du service à la clientèle des établissements touristiques et de services

En tourisme, la notion d'accueil touristique est très importante, car elle est la vitrine de l'entreprise. L'employé à l'accueil joue un rôle primordial auprès des visiteurs, car il donne la première image de l'entreprise et de la région.

L'objectif de cette formation est d'outiller les employés avec peu ou sans expérience sur les techniques d'un accueil touristique et d'un service à la clientèle de qualité.

À l'intérieur de cette formation de base sur le service à la clientèle, nous traiterons de l'importance de l'accueil touristique tout en vous donnant des outils sur la région afin d'offrir un service de qualité. Voici quelques sujets abordés :

- **L'importance de la personne qui offre un service à la clientèle ainsi que des retombées économiques pour la région**
- **Les étapes d'un accueil par excellence**
- **Les compétences à avoir lorsqu'on travaille en service client**
- **La présentation des outils promotionnels utiles**

Plusieurs exercices permettront aux participants de contribuer activement à la formation.

Il nous fait donc plaisir d'inviter vos employés à notre formation gratuite :

Jeudi le 18 juin 2015

9h à 11h30

Camping Saint-Joseph

221, route des Fermes, Saint-Joseph, G0M 2V0

Gratuit
Employés
saisonniers

Pour inscrire vos employés ou vous-même, téléphonez au 418 227-4642 ou complétez votre inscription en ligne **avant le 15 juin 2015** :

[INSCRIPTION EN LIGNE](#)

Pour toute information, veuillez communiquer avec nous par courriel à info@destinationbeauce.com ou par téléphone au **418 227-4642**.

Au plaisir de vous recevoir – ainsi que vos employés – le 18 juin prochain !

L'équipe Promotion Beauce

Plan de cours

1. L'importance du rôle d'accueil dans l'entreprise et pour la région.

- Exercices en groupe pour calculer les retombées économiques importantes dans notre région en lien avec un accueil touristique de qualité.

Objectif : Faire prendre conscience concrètement à l'employé de l'impact qu'ils ont à jouer dans l'économie de leur région.

2. Explication des étapes d'un accueil touristique par excellence

- Accueil
- Découverte des besoins du client ; Résumé des besoins du client
- Répondre aux besoins du client (donnez des réponses précises et adaptées aux besoins du client)
- Promotion, référencement de la région (inciter le visiteur à consommer davantage dans la région)
- Soutien (remettre la documentation pertinente expliquée au point 4 de cette formation)

Objectif : Chaque employé des différents secteurs d'activité en tourisme (hébergements, restauration, attraits touristiques, commerces et services, etc.) puisse appliquer la méthode SPEX dans leur contexte de travail.

3. Les compétences professionnelles (quoi faire, quoi ne pas faire)

- Comportement courtois
- Faire preuve de professionnalisme
- L'éthique professionnelle

Objectif : L'employé développe une attitude professionnelle avec les clients et en lien avec les valeurs de l'entreprise.

4. Utilisation des outils de promotion et d'information disponibles

- Guide touristique de la Beauce et de Chaudière-Appalaches
- Site Internet www.destinationbeauce.com et www.chaudiereappalaches.com
- Cartes de ville de Sainte-Marie et de Saint-Georges
- Exercices sur les connaissances générales de la Beauce.
- Apprendre à connaître les musts et les nouveautés.

Objectif : L'employé développe une technique de travail pour l'utilisation de ces outils