TOURISME LANAUDIÈRE

PRÉSENTATION SERVICE À LA CLIENTÈLE

DÉDIÉE AUX LIEUX D'ACCUEIL TOURISTIQUE DE LA RÉGION

L'importance de l'accueil touristique

LE PRÉPOSÉ À L'ACCUEIL TOURISTIQUE EST LE MAILLON ESSENTIEL DE LA CHAÎNE DE LA PROMOTION DE LA RÉGION TOURISTIQUE

TOURISTE(S)

NOTRE CIBLE

ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

NOTRE TÂCHE

LIEUX ET ENTREPRISES TOURISTIQUES

NOS CLIENTS

LES ÉTAPES D'UN ACTE DE RENSEIGNEMENTS

1 - L'ACCUEIL

2 - LA DÉCOUVERTE DES BESOINS

3 - LE RÉSUMÉ DES BESOINS

4 - LA RÉPONSE AUX BESOINS

5 - LE SOUTIEN

6 - LA PROMOTION

7 - LA COLLECTE DES DONNÉES

1 - L'ACCUEIL

VOUS ÊTES LE PREMIER CONTACT
DU TOURISTE AVEC LE MILIEU

VOUS ÊTES L'AMBASSADEUR
DE LA RÉGION

CONTACT VISUEL
SALUTATIONS
SOURIRE
LANGUAGE NON-VERBAL
ACCUEIL PHYSIQUE DES LIEUX

2 - LA DÉCOUVERTE DES BESOINS

VOTRE RÔLE EST D'IDENTIFIER LE PORTRAIT DU TOURISTE ET SES INTÉRÊTS

VOUS POURREZ AINSI LUI FOURNIR LES RENSEIGNEMENTS LES PLUS ADAPTÉS À SES DEMANDES

À IDENTIFIER :

- **Provenance**
- **Durée du séjour**
- **Destination prévue**
- **But de la visite et intérêts**
- **Type d'hébergement recherché**
- **Moyen de transport**
- **Nombre de personnes (avec enfants)**

QUESTIONS OUVERTES

Obtenir de l'information générale

Susciter des réponses plus longues

Aborder un nouveau sujet

Quel type d'hébergement recherchez-vous?

QUESTIONS FERMÉES

Obtenir de l'information précise

Susciter des réponses courtes

Vérifier l'exactitude d'un fait

Aimez-vous les musées?

3 - LE RÉSUMÉ DES BESOINS

À FAIRE DANS TROIS SITUATIONS POUR S'ASSURER D'AVOIR BIEN COMPRIS LES BESOINS DES TOURISTES

1. QUAND LES BESOINS SONT NOMBREUX ET COMPLEXES

2. LORS D'UNE RÉSERVATION D'HÉBERGEMENT

3. LORSQU'ON S'ADRESSE À UN GROUPE DE TOURISTES

4 - LA RÉPONSE AUX BESOINS

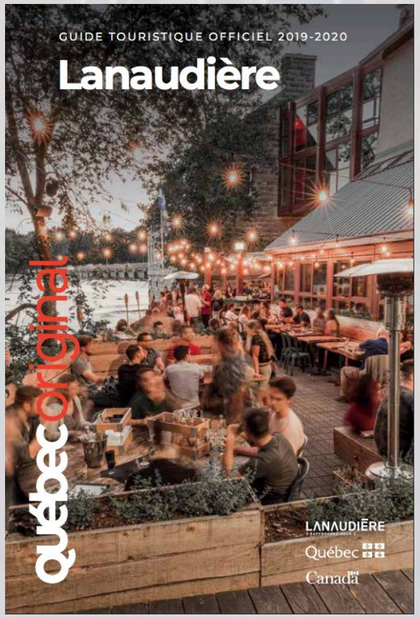
L'INFORMATION DONNÉE DOIT ÊTRE EXACTE, COMPLÈTE ET BIEN COMPRISE

1. Présentez les choix possibles et souligner les avantages

2. Proposez des choix auxquels le touristes n'avait pas pensé

5 - LES OUTILS DE SOUTIEN

LE TOURISTE SOUHAITE OBTENIR LA DOCUMENTATION PERTINENTE ET LA COMPRENDRE



6 - LA PROMOTION

FESTIVAL ET ÉVÉNEMENTS

SUSCITER L'INTÉRÊT À REVENIR

PROPOSER UN RESTAURANT À UN RANDONNEUR

SUSCITER À PROLONGER LE SÉJOUR

7 - LA COLLECTE DE DONNÉES

ELLES SONT TRÈS IMPORTANTES, CAR :

1 - Influencent les actions marketings futures de Tourisme Lanaudière

2 - Justifient et prouvent l'importance de votre emploi

3 - Permettent de mieux s'adapter aux besoins de la clientèle

LES ATTENTES DU TOURISTE

Dépendent : des gens, de la situation, de notre vision du monde

RAPPORT	RECONNAISSANCE	FIABILITÉ	RESPECT	SOLUTION
Être accueillant et aimable	Reconnaître le touriste le remercier	Donner les renseignements exacts	Respecter les délais, politesse, absence de préjugés	Les aider à résoudre leurs problèmes, apporter des suggestions

COMPORTEMENT PAR EXCELLENCE

POUR LAISSER UN SOUVENIR DANS LA TÊTE DU TOURISTE

Bien écouter et cerner les besoins du touriste

Proposer des choix auxquels le touriste n'aurait pas pensé

Toujours offrir le meilleur de soi et aller au-devant de ce que le touriste attend

LE TOURISTE
N'EST PAS UNE STATISTIQUE, IL A DES ÉMOTIONS ET DES SENTIMENTS

LE TOURISTE

N’INTERROMPT PAS VOTRE TRAVAIL
(IL EST COMME UN INVITÉ QU'ON ATTEND DEPUIS LONGTEMPS)

LE TOURISTE
A DROIT AU MEILLEUR TRAITEMENT QUE L'ON PUISSE LUI OFFRIR

À TOUJOURS METTRE EN PRATIQUE

Les essentiels d'un bon préposé

C'EST ÉVIDENT, MAIS VRAI

Les essentiels d'un bon préposé

À TOUJOURS METTRE EN PRATIQUE

SOURIRE : MÊME AU TÉLÉPHONE

RÉPONDRE AUX DEMANDES DES TOURISTES AVEC EMPRESSEMENT

AVOIR UNE ATTITUDE ACCUEILLANTE ET CHALEUREUSE

PARCOURIR LA DOCUMENTATION AVEC LE TOURISTE

ÉVITER LES FAMILIARITÉS AVEC LE TOURISTE

SE MAINTENIR À JOUR SUR LES INFORMATIONS DISPONIBLES

Les essentiels d'un bon préposé

À TOUJOURS METTRE EN PRATIQUE

RESTER POLI ET COURTOIS EN TOUTE SITUATION

INFORMER SON SUPÉRIEUR DES PROBLÈMES ET EMMETRE DES SUGGESTIONS DE SOLUTIONS

AVOIR UNE APPARENCE PERSONNELLE IRRÉPROCHABLE

SE PRÉOCCUPER DE L'APPARENCE DE SON LIEU DE TRAVAIL

NE PAS INTERVENIR DANS L'ACTE DE RENSEIGNEMENT DE SON COLLÈGUE

ÊTRE À L'HEURE ET RESPECTER LES HORAIRES

L'ART D'ÊTRE À L'ÉCOUTE

Une des tâches du préposé est de créer un climat propice à la communication en écoutant attentivement et efficacement

COMMENT ÊTRE À L'ÉCOUTE

- AVOIR UNE ATTITUDE ACTIVE
- REGARDER L'INTERLOCUTEUR DANS LES YEUX
- LAISSER LE TOURISTE PARLER
- ÊTRE OBJECTIF (OPINION VERSUS FAITS)
- S'ASSURER D'AVOIR BIEN COMPRIS

LES SITUATIONS DIFFICILES : C'EST PAS DIFFICILE

ÉCOUTER AVEC INTÉRÊTS LES SENTIMENTS EXPRIMÉS

ÊTRE EMPATHIQUE EN MONTRANT QUE VOUS COMPRENEZ LES SENTIMENTS

CERNER LA VÉRITABLE CAUSE DU PROBLÈME ET PROPOSER DES SOLUTIONS QUI EN DÉCOULE

LES PLAINTES

CONVAINCRE QUE L'ON PREND LA PLAINTE AU SÉRIEUX

ÉCOUTER POUR BIEN SAISIR LES ÉLÉMENTS OBJECTIFS QUI CONDUISENT À LA PLAINTE

MANIFESTER DE L'EMPHATIE

OFFRIR DE REMPLIR LE FORMULAIRE

EXPLIQUER LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA PLAINTE

TRANSMETTRE LES CAS À SON SUPÉRIEUR

LA JOURNÉE TYPE DE LA VIE D'UN/UNE PRÉPOSÉ/ÉE

1 – Accueillir le touriste et l'informer en fonction de ses besoins

2 – Recevoir, classer et distribuer les nouveaux dépliants promotionnels ainsi que retirer ceux des événements passés

3 – Entretenir et assurer la propreté des lieux (toilettes, façade, intérieur du bureau, etc)

4 – Tenir à jour les informations nécessaires au bon fonctionnement du bureau (décompte, calcul de la caisse, etc)

5 – Se rafraîchir continuellement la mémoire concernant les attraits de toutes les régions touristiques du Québec

LES QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES

À quelle distance sommes-nous de ...?

QUELS SONT LES RESTAURANTS « APPORTEZ VOTRE VIN » OU « SUR LE BORD DU FLEUVE » DANS LE SECTEUR?

Où sont les endroits de pêche les plus proches autres que les réserves et pourvoiries?

QUELS SONT LES LIEUX INCONTOURNABLES ET LES ACTIVITÉS AYANT LIEU PROCHAINEMENT DANS LANAUDIÈRE?

Quelle est la température prévue pour demain?

Où puis-je louer des canots/kayaks dans la région?

OU PUIS-JE ME BAIGNER AILLEURS QUE DANS LES PISCINES DU COIN?

Quelle est la meilleure pièce de théâtre cet été et qu'en pensez-vous?

VOS OUTILS DE TRAVAIL ET SITES À METTRE EN FAVORIS

à conserver sur le bureau de votre ordinateur

LA PLATEFORME DE SONDAGE

LA FEUILLE DE COMMANDE GOOGLE

SLACK

LA PAGE DÉDIÉE AUX LIEUX D'ACCUEIL

ET SI ON ALLAIT PLUS LOIN…

Partageurs de sens

Hospitalité

Créateurs de moments parfaits

Chuchoteurs de secrets

Amplificateurs de sourires

Conciergerie de destination

Experts locaux

MAINTENANT, À VOUS DE JOUER

N'OUBLIEZ PAS VOTRE ÉQUIPE
POUR L'ÉTÉ 2019 :

AUDREY LAFORTUNE,
COORDONNATRICE
DES SERVICES D'ACCUEIL
lafortune@lanaudiere.ca

ET SON ADJOINTE
MICHELLE AMWEG
accueil@lanaudiere.ca