

Vous souhaitez augmenter l'achalandage de touristes dans votre commerce? Vous désirez cerner les besoins d'un touriste?

Des ateliers

- **Marketing touristique**

Objectif : Organiser le réseautage dans votre milieu et développer l'achalandage d'une clientèle touristique.

En 2005, Détail Formation a été retenu pour réviser deux ateliers de perfectionnement du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) qui s'adressent particulièrement aux différentes clientèles de l'industrie touristique : « Client Plus : Le défi quotidien de l'approche client », ainsi que « Client Plus : Le coaching en approche client ». Communiquez directement avec le CQRHT pour plus d'informations : www.cqrht.qc.ca.

- **Client Plus : Le défi quotidien de l'approche client**

Description : Vos employés maîtrisent-ils les attitudes et les comportements auxquels les clients accordent une importance primordiale? Comprennent-ils la nécessité de contribuer à la réussite de l'équipe? Pour ceux et celles qui participent à cet atelier, surprendre et séduire tout en respectant les normes de service devient un réflexe. Client Plus, c'est un ensemble d'outils pratiques et concrets permettant le succès de vos employés et bien sûr... le vôtre!

- **Client Plus : Le coaching en approche client**

Description : Votre entreprise s'est fixé comme objectif d'offrir un service à la clientèle à la fois apprécié et reconnu de tous vos clients. Cependant, à titre de superviseurs/gestionnaires, vous vous demandez comment vous y prendre au quotidien afin de soutenir et d'intensifier les efforts de vos employés en ce sens? Et bien, Client Plus volet superviseurs/gestionnaires vous offre des outils simples et surtout pratiques vous permettant d'appuyer vos employés dans leur démarche et ainsi maintenir et accroître la qualité de votre approche client.

Des outils

- **Le service à la clientèle touristique pour les commerçants (45 \$)**

Tous les clients sont importants, mais servir un touriste, qu'il soit québécois, canadien ou étranger, nécessite une approche particulière.

Vous découvrirez dans ce guide une foule de renseignements sur les services à offrir aux touristes qui nous visitent chaque année :

- les bases du service à la clientèle touristique
- le comportement des clientèles étrangères
- les services aux touristes (les mesures internationales, le remboursement des taxes, l'envoi de marchandises à l'étranger, le taux de change)
- les attraits du milieu

Du coaching

Quelques exemples de coaching en diagnostic d'entreprise :

- Former des employés en service à la clientèle touristique
- Aider à l'identification des partenaires d'affaires en tourisme
- Identifier les besoins d'une clientèle touristique
- Mettre en marché des produits du terroir
- Aider à l'ouverture d'une boutique touristique
- Aider à l'embauche et à la gestion des employés pour une période touristique (ex. kiosque)
- Créer des forfaits touristiques
- Élaborer un plan de communication spécifique à la clientèle touristique
- Élaborer une campagne de visibilité pendant un événement touristique local
- Etc.

