

100%

accueillant

Le ministère du Tourisme a mandaté le Centre d'expertise de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec pour mettre sur pied la formation 100 % accueillant, destinée aux intervenants de première ligne en tourisme. Cette formation est basée sur une approche humaine qui met de l'avant l'authenticité, la crédibilité et la proactivité, dans le but d'offrir un accueil et une expérience mémorables aux visiteurs.

Faire en sorte que chaque personne qui visite le Québec reparte d'ici en ayant vécu une expérience mémorable : voilà la mission que doit se donner toute personne travaillant dans le domaine du tourisme au Québec.

Il s'agit d'une formation :

- › axée sur le savoir-être, plutôt que sur le savoir-faire;
- › orientée sur l'accueil, plutôt que sur la prestation de services;
- › sous forme d'atelier participatif, plutôt que de cours magistral.

Objectifs

La formation 100 % accueillant permettra au participant de :

- Réaliser l'importance de l'accueil des visiteurs dans leur expérience globale.
- Choisir son approche et la particulariser selon sa personnalité.
- Valoriser son rôle dans l'expérience du visiteur.
- Comprendre que l'humanisation du processus d'accueil est à la fois bénéfique pour le visiteur et pour lui-même.
- Développer les connaissances, les compétences et les approches visant à optimiser l'expérience client.
- Se constituer une banque d'éléments « originaux et personnels », mais surtout comprendre comment adapter son langage et ses façons de faire pour être 100 % accueillant.
- Prendre conscience de certaines de ses actions inconscientes néfastes qui rendaient l'accueil plus transactionnel que relationnel.
- Adopter des comportements menant à l'atteinte des objectifs de la formation : être 100 % accueillant, 100 % du temps, avec 100 % des visiteurs.

Clientèles cibles

Cette formation est destinée aux intervenants de première ligne de divers domaines, tous liés de près ou de loin à l'industrie touristique :

- **Attractions et événements** : sites touristiques, festivals, congrès, terrains de golf, spas, entreprises agrotouristiques, centres de congrès et de réunions, stations de ski, musées.
- **Restauration** : restaurants, casse-croûtes, vendeurs ambulants, camions de restauration de rue, cabanes à sucre.
- **Hébergement** : hôtels, auberges, gîtes touristiques, auberges de jeunesse, pourvoires, campings, camps de vacances.
- **Bureaux d'accueil et d'information touristique.**
- **Transports** : aéroports, gares d'autobus, gares de trains, taxis, trains, autobus, ports, navires, traversiers.
- **Services de proximité** : stations-services, épiceries, dépanneurs, bureaux de change, bureaux de poste, services de sécurité et de police, hôpitaux.

On peut penser notamment aux personnes suivantes :

- › Préposés aux renseignements.
- › Guides animateurs ou interprètes.
- › Caléchières.
- › Agents de bord.
- › Serveurs.
- › Barmans.
- › Chasseurs, portiers.
- › Préposés à la réception d'hôtel.
- › Préposés à la billetterie, à la caisse.
- › Préposés aux réservations.
- › Préposés au vestiaire.
- › Hôtes de restaurant, de bar.

Modes de formation

La formation sera offerte de deux façons :

- Ateliers en classe dans les différents établissements scolaires autorisés ou en entreprise, pour les groupes.
- Ateliers en ligne, pour les participants individuels.

Coût

Le coût de la formation est de 75 \$ par participant en classe et de 65 \$ par participant en ligne.

Pour plus d'information

Pour en savoir davantage sur cette formation ou pour connaître la liste des établissements scolaires autorisés, consultez le www.quebec.ca/formation-tourisme-accueillant.