

10 - Accueil et service à la clientèle

La qualité de l'accueil est un élément crucial pour le succès d'une entreprise. Le premier contact, qu'il se fasse en personne ou par un autre moyen de communication, est souvent décisif pour le visiteur ou le client.

AVANT de se lancer...

- Une **ATTITUDE D'ACCUEIL**
- Les **HEURES D'OUVERTURE** sont affichées dehors, à l'entrée du site

Pour un bon DÉPART...

- **Qualité de L'ACCUEIL ET DE L'HOSPITALITÉ**
 - manifestation d'accueil (verbale ou non verbale)
 - identification personnalisée selon le client
 - langage approprié
 - courtoisie, amabilité et chaleur humaine (sans excès!)
 - respect de l'autre
- **CONNAISSANCE APPROFONDIE de l'offre agrotouristique**

Connaître sur le bout de ses doigts...

 - le site et son environnement, autant pour des raisons d'interprétation que de sécurité
 - les produits et leurs dérivés (objectif : vendre)

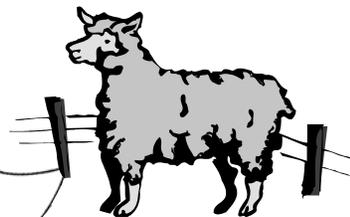


Aviser le public des endroits dangereux ou interdits d'accès!

- une présentation structurée, vulgarisée et adaptée à chaque clientèle (scolaire, familiale, spécialisée, etc.)

Pour un bon DÉPART...

Documentez et formez adéquatement votre personnel. Communiquez-leur votre passion et votre vécu de producteur. Ils devront les faire ressentir au visiteur.



○ TENUE VESTIMENTAIRE correcte :

- propre et convenable



Attention aux tabliers souillés, aux camisoles sales, aux T-shirts provocateurs soit par leurs messages ou leurs couleurs.

○ PROPRIÉTÉ CORPORELLE (ex. : mains et cheveux propres)

○ Accessibilité à d'AUTRES SERVICES

- secourisme
- annuaire téléphonique
- téléphone du poste d'accueil

○ DOCUMENTATION accessible ou disponible pour la clientèle

- carte(s) routière(s)
- guide officiel de l'association touristique régionale
- autres attraits à proximité
- liste des activités (théâtre, films, spectacles, festivals, etc.)
Mettre à jour régulièrement!



Avant le début de la saison touristique, prenez l'initiative d'échanger vos dépliants avec d'autres entreprises touristiques.

Pratiques SOUHAITABLES...

- Accueil dans les deux LANGUES (français et anglais)
- REGISTRE de provenance et de commentaires des visiteurs pour fins d'amélioration, de statistiques et de promotion de votre entreprise
- TENUE VESTIMENTAIRE distinctive pour le personnel (ex. : couleur, costume, casquette, foulard, etc.)
- TÉLÉPHONE (distinct de celui de l'entreprise) facilement accessible au client
- Diversité des MOYENS DE PAIEMENTS
 - comptant
 - chèque
 - carte de débit
 - carte de crédit
 - devises étrangères acceptées (\$ US, Euro, etc.) et connaissance des taux de change (%)



