



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...

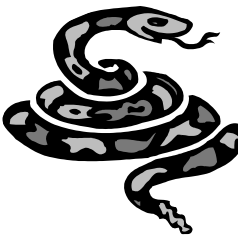
- Une **ATTITUDE D'ACCUEIL**
- Les **HEURES D'OUVERTURE** sont affichées dehors, à l'entrée du site

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!

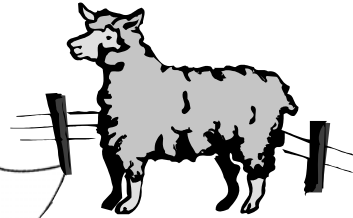
- une présentation structurée, vulgarisée et adaptée à chaque clientèle (scolaire, familiale, spécialisée, etc.)

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

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.

○ PROPRETÉ 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 (%)



Pour un bon DÉPART...

○ CONFIRMATION écrite

- visite de groupe
- hébergement
- restauration
(voir modèle en annexe)

○ ANIMAUX DE COMPAGNIE acceptés sur le site

- aire pour les petits besoins
- aire de confinement
- solutions de remplacement pour les visiteurs incommodés par la présence d'animaux de compagnie (les vôtres ou ceux d'autres visiteurs)

Pensez aux allergies et aux maladies que peut entraîner le contact avec les animaux. La plupart des sites n'acceptent pas les animaux de compagnie.



Mes NOTES...

Annexe-accueil et service à la clientèle

Modèle pour une CONFIRMATION ÉCRITE

Objectif : assurer l'exactitude de l'information transmise et des coordonnées du client et de votre entreprise

Éléments à inscrire dans la confirmation écrite :

- ✓ logo de l'entreprise
- ✓ objet de la correspondance (ex. : confirmation écrite)
- ✓ numéro de réservation (s'il y a lieu)
- ✓ coordonnées de l'entreprise agrotouristique (adresse, téléphone, télécopieur, courriel, site Web)
- ✓ coordonnées du client et de son représentant (s'il y a lieu)
- ✓ liste des activités et/ou services réservés
- ✓ périodes de réservation (date, heure d'arrivée/départ)
- ✓ nombre de personnes attendues (enfants, adultes, personnes âgées, personnes handicapées, etc.)
- ✓ tarif (s)
- ✓ taxes (TPS et TVQ)
- ✓ coût total
- ✓ conditions de paiement (dépôt exigé, solde, frais d'administration, etc.)
- ✓ modes de paiement acceptés (comptant, chèque libellé à l'ordre de cartes de crédit et/ou débit)
- ✓ signature et nom du responsable de l'entreprise agrotouristique
- ✓ date
- ✓ autres :
 - ✓ animaux de compagnie acceptés ou non
 - ✓ plan de localisation à joindre
 - ✓ pour la **restauration** : permis complet ou apportez votre vin; section pour fumeurs et/ou non-fumeurs
 - ✓ pour l'**hébergement** : taxe nuitée (2 \$); chambres pour fumeurs et/ou non-fumeurs
 - ✓ pour la **visite** : langue parlée pour la visite (français, anglais, espagnol, etc.)
 - ✓ notes ou commentaires