



Ensemble pour le tourisme durable

## HOSPITALITÉ ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le service à la clientèle est primordial en tourisme comme ce n'est pas un produit tangible. La relation que tu développeras avec tes clients affectera directement leur appréciation de la destination. Lorsqu'ils retourneront à la maison, ils se rappelleront de toi, de ta bonne énergie et de du bonheur qu'ils ont ressenti pendant leur voyage. Ton rôle est de réaliser toutes les actions possibles pour assurer leur bien-être avant, pendant et après leur séjour.

### CONDITIONS ESSENTIELLES POUR OFFRIR UN BON SERVICE À LA CLIENTÈLE

- 🏠 Soit courtois, souriant et patient.
- 🏠 Essaie d'éviter les longs temps d'attente.
- 🏠 Écoute le client et démontre-lui de la compréhension et de l'empathie.
- 🏠 Gère les attentes, il vaut mieux promettre moins et livrer plus que décevoir le client.
- 🏠 Répète l'information et utilise des outils de traduction si tu t'aperçois que la communication est inefficace.

### AVANT LE SÉJOUR

Avant l'arrivée du client, la majeure partie du service à la clientèle se fait à distance par téléphone et via les médias digitaux. De manière générale, à cette étape de la planification le voyageur veut savoir comment préparer son voyage, en apprendre sur les lieux à visiter, ses attractions et ses particularités.

- 🏠 Les sites web, réseaux sociaux et plateformes de réservation en ligne présentent ton entreprise au client et lui permettra de développer sa première impression. Il est important de lui fournir de l'information sur la destination, le climat, les activités disponibles et les prérequis pour réaliser son voyage.
- 🏠 Afin de répondre aux questions des clients, l'agent du service à la clientèle doit être en mesure de répondre au téléphone ou aux messages dans un délai raisonnable (48h maximum).
- 🏠 Une fois la réservation réalisée, il est bon de reconfirmer au client, avant son arrivée, les modes de paiement, les dates, le type d'habitation et les services inclus. C'est également l'occasion d'offrir des services additionnels, par exemple, le transport depuis l'aéroport.
- 🏠 S'il ne veut pas contracter le service de transport proposé, il est important de lui expliquer les modes de transport disponibles, les coûts et le temps de voyage. Aussi, tu peux l'aider à organiser son itinéraire, surtout si tu connais bien le territoire et ses accès.



## PENDANT LE SÉJOUR

Une fois que le voyageur a choisi ton entreprise, il est nécessaire de lui livrer le service pour lequel il a payé. À partir de son arrivée à l'hébergement jusqu'à son départ, il doit se sentir « chez lui ».

- 🏠 Dès qu'il arrive et passe la porte, souhaite-lui la bienvenue et aide-le avec ses bagages. Tu peux l'inviter à s'installer confortablement et lui offrir un breuvage pendant son enregistrement. Demande-lui ses données complètes (nom, date de naissance, nationalité, etc.) pour sa sécurité et tes rapports.
- 🏠 En terminant l'enregistrement, montre-lui sa chambre ainsi que les différentes installations et services offerts par l'établissement afin qu'il se familiarise avec les lieux. Informe-le de l'horaire de l'attention à la réception, de la limite pour quitter sa chambre et du service de petit déjeuner (si applicable).
- 🏠 Si ton hébergement se trouve dans une communauté rurale, montre-lui les alentours, les points d'intérêts à proximité et présente-le aux voisins. Fais-lui connaître les activités touristiques existantes et aide-le à organiser son séjour.
- 🏠 Assure-toi toujours que ton client aille bien et qu'il soit satisfait des services reçus. Sois disponible pour répondre à ses questions ou pour trouver des solutions en cas d'insatisfaction. Dans le cas que tu ne doives t'absenter de la réception, cherche un remplacement pour répondre aux clients.

## APRÈS LE SÉJOUR

Après son séjour, évalue le niveau de satisfaction du voyageur et obtiens ses commentaires pour corriger les points négatifs de ton entreprise et renforcer les positifs. Le service après-vente, est l'occasion d'inviter ton client à revenir et de l'encourager à partager son expérience avec sa famille et ses amis.

- 🏠 Après le « check-out », consulte ton client pour savoir s'il a besoin d'un service de transport et souhaite-lui au revoir avant qu'il prenne congé. Si tu as un sondage de satisfaction, demande-lui de le remplir. Plus tard, tu pourras lire ses observations et tenir compte de ses suggestions.
- 🏠 Invite-le à évaluer et commenter l'entreprise en ligne via les plateformes de réservation, Google ou Facebook. S'il a pris des photos, tu peux aussi l'inviter à les partager et à identifier l'hébergement.

## EXEMPLE D'ÉNONCÉS POUR TON ENQUÊTE DE SATISFACTION

1. Évaluez le confort de la chambre.
2. Évaluez la qualité de la nourriture servie.
3. Évaluez l'attention reçue pendant son séjour.
4. Évaluez la propreté de la chambre et des aires communes.
5. Recommanderiez-vous notre hébergement?

N'oublie pas d'inclure une section pour les commentaires et les suggestions.



Tu veux plus d'idées pour des activités touristiques responsables et durables? Visite le [www.villagemonde.com/amiwasi](http://www.villagemonde.com/amiwasi) et tu y trouveras des vidéos et documents de formation pour améliorer tes pratiques.

**COMMENCE DÈS AUJOURD'HUI À CHANGER LE MONDE, UNE ÉTAPE À LA FOIS!**

