

Tourisme Bas-Saint-Laurent et son réseau d'accueil sont FIERS de s'engager à la mise en place d'une promesse de service à la clientèle

Témiscouata-sur-le-Lac, le 7 juin 2016 – Dès l'été 2016, les dix (10) lieux d'accueil du Bas-Saint-Laurent seront liés par une promesse de service à la clientèle — FIERS de vous accueillir – Une promesse née d'une grande réflexion et d'un travail de collaboration réalisés durant les derniers mois.

En effet, souhaitant mieux outiller les gestionnaires des lieux d'accueil et de renseignements touristiques à faire face aux changements de l'industrie (formation Client plus, nouveaux comportements des voyageurs, utilisation croissante de la technologie mobile, nouvelle stratégie d'accueil de Tourisme Québec), Tourisme Bas-Saint-Laurent mettait en branle l'hiver dernier une démarche permettant de réfléchir sur ce que l'on veut offrir à nos visiteurs. L'organisme, qui est responsable de la stratégie d'accueil régionale, a travaillé de concert avec les gestionnaires des lieux d'accueil afin de former les employés de son réseau; la qualité de l'expérience client étant au cœur de leurs préoccupations.

Pour ce faire, un mandat a été confié à monsieur Alain Turcotte, professionnel en service à la clientèle touristique, afin d'accompagner les gestionnaires dans la « cocréation » de la promesse de service souhaitée et d'une Norme de service à la clientèle pour le personnel des lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

Pourquoi une norme de service à la clientèle?

- Pour un engagement client : garantir la conformité et la constance de la qualité de l'expérience client.
- Pour un engagement employé : améliorer l'expérience « employé » et de l'engager complètement dans la démarche.
- Pour un engagement réseau : rallier et susciter l'engagement de l'ensemble des acteurs, dont l'action a une incidence sur l'expérience vécue par les visiteurs avant, durant et après leur séjour. Un réseau regroupant des professionnels capables de

générer du contenu et d'accompagner les visiteurs afin qu'ils puissent profiter du « bon temps » au bon endroit et au bon moment dans le Bas-Saint-Laurent.

Monsieur Turcotte précise que « la promesse est un engagement qui s'adresse à la clientèle. C'est un engagement connu, significatif, précis et observable en matière de service à la clientèle ». Il mentionne également que « les normes s'adressent au personnel. Elles sont des lignes directrices qui servent à standardiser, uniformiser et garantir les résultats définis par l'organisation et attendus par les clients. Elles servent de guide à la formation, à l'encadrement et à l'évaluation ».

Pour rendre officiel cet engagement, tous les gestionnaires du réseau d'accueil du Bas-Saint-Laurent ainsi que leur personnel doivent signer la promesse et devront l'afficher et la mettre bien en vue dans chacun des lieux d'accueil bas-laurentiens.

« La bonne collaboration des gestionnaires des lieux d'accueil bas-laurentiens dans le cadre de cet exercice de concertation régionale doit être soulignée. D'autant plus qu'ils ont accepté avec enthousiasme de s'impliquer dans cette démarche qui demande un effort et un suivi constant auprès des employés. », de conclure monsieur Hugues Massey, président de Tourisme Bas-Saint-Laurent.

Le mandat de Tourisme Bas-Saint-Laurent est de positionner la région du Bas-Saint-Laurent comme une des principales destinations vacances au Québec, de susciter le développement de l'offre touristique et d'en faire la mise en marché. Le tourisme au Bas-Saint-Laurent, un secteur de l'économie essentiel : 850 entreprises, 7 800 emplois et plus de 150 M\$ en retombées annuellement. Les actions de promotions de Tourisme Bas-Saint-Laurent sont rendues possibles grâce au partenariat avec Tourisme Québec.

— 30 —

Source : Karine Lebel, communication
Tourisme Bas-Saint-Laurent
(418) 867-1272 / 1 800 563-5268
karinelebel@bassaintlaurent.ca