



# La formation modulée au Service à la clientèle



# Qualité

||

=





**La valeur la plus sûre  
d'une entreprise pour atteindre  
la qualité**

**?**



**Techniques de tourisme** du Cégep de Saint-Félicien

PROGRAMME

**Triplex**

Unique au Canada



**Savoir**



**Techniques de tourisme** du Cégep de Saint-Félicien

PROGRAMME

**Triplex**

Unique au Canada



**Savoir être**



## Savoir faire



Le programme TriplEX de Techniques de tourisme du Cégep de Saint-Félicien module sa formation pour forger chez la relève en tourisme, la ressource humaine, les **pilliers** sur lesquels repose la qualité :

Savoir

Savoir être

Savoir faire



Savoir =

Acquisition de connaissances sur l'industrie :

- Ses caractéristiques, ses particularités, son évolution
- Ses acteurs
- Ses enjeux



## Savoir être =

Développement d'habiletés relationnelles et comportementales :

- Écoute et ouverture
- Communication
- Attitudes d'accueil



## Savoir faire =

### Développement de compétences :

- Analyse, conception, organisation, réalisation et évaluation
- Exécution
- Proposition et mise en place de mesures d'amélioration



Prenons un exemple concret pour illustrer comment se fait cet apprentissage :



## Le traitement des plaintes



Le futur technicien du tourisme est invité à aborder la question du traitement des plaintes en tourisme, sous trois angles différents et interdépendants



## Savoir

Une plainte n'est pas quelque chose de négatif. Ce n'est surtout pas quelque chose qui doit être pris personnellement. Il faut la considérer plutôt comme un commentaire et une occasion pour l'entreprise de s'améliorer



## Savoir être

Montrer de l'empathie  
Être à l'écoute





## Savoir faire

### Comment recevoir une plainte

### Comment traiter une plainte



Pour obtenir  
de l'aide  
en cas  
d'insatisfaction



À son tour, l'entreprise touristique, soucieuse de la qualité, emboîte le pas, accueille sa ressource humaine et s'appuie sur les mêmes piliers :



Savoir

Savoir être

Savoir faire



## Savoir

Le dirigeant d'entreprise s'assure que la recrue connaît :

- La mission, les objectifs, la culture organisationnelle, les valeurs de l'entreprise
- Les produits
- Les clientèles

Qui sommes nous?





mais aussi

- Les valeurs de qualité de l'entreprise
- Les outils de contrôle de qualité
- Les ententes de partenariat
- Les processus

Toutes ces informations doivent être partagées à l'employé pour en faire un maillon solide indispensable dans l'atteinte de la qualité



Ces informations stratégiques, l'employé les acquiert auprès du dirigeant d'entreprise par l'entremise d'une communication constante et performante





## Savoir être

L'employé doit connaître les attentes du dirigeant d'entreprise relatives aux attitudes et aux comportements souhaités pour l'atteinte de la qualité

Il en comprend les raisons et en partage les intentions





## Savoir faire

En matière de qualité, l'employé doit être habilité à intervenir selon la politique de l'entreprise, à l'intérieur du cadre et des limites qui lui sont communiqués car il est **partie prenante**, il est un **maillon** de la qualité





Un mécanisme de **rétroaction**  
est essentiel à l'atteinte de la  
qualité



Ce mécanisme est non seulement essentiel à l'employé, mais il permet de recentrer les actions de l'employé, de s'assurer qu'il connaît les composantes de l'entreprise



Pour stimuler le niveau d'excellence de l'entreprise, il est primordial de valoriser les employés, de reconnaître le rôle essentiel qu'ils jouent dans la recherche et l'atteinte de la qualité





L'une des meilleures façons de valoriser l'employé, c'est de :

- reconnaître ses efforts
- de lui faire confiance et de le consulter pour l'amélioration des processus
- de lui permettre d'être partie prenante des décisions



- de lui confier des responsabilités à la hauteur de ses efforts et de ses compétences
- de le féliciter pour ses accomplissements et ses initiatives et de lui faire voir ce qu'il aurait pu faire autrement
- de l'écouter, de le questionner, de connaître son point de vue pour améliorer la situation de l'entreprise



**Techniques de tourisme** du Cégep de Saint-Félicien

PROGRAMME

**Triplex**

Unique au Canada



**Merci**

