

## *Les commerces, la force du réseau des Villages-relais!*

À l'intention des propriétaires et gérants de commerces  
signataires de la charte qualité dans les Villages-relais du Québec

Formation en ligne gratuite pour  
les membres :  
*Accueil et service à la clientèle*

Accès à la formation :  
<http://formation.villages-relais.qc.ca/>



Le label Village-relais est un gage de qualité pour les usagers de la route. Les municipalités accréditées et leurs commerçants signataires s'engagent à respecter une charte qualité qui nécessite une offre des services de base (alimentation, essence, restauration, toilettes publiques), et complémentaires (hébergement, dépannage mécanique, services de santé, etc.).

**La sécurité des voyageurs et la qualité des services sont assurées dans les Villages-relais grâce à des lieux accueillants et un service à la clientèle convivial.**

LE CONCEPT DE LA FORMATION	LES OBJECTIFS
<p>La formation offre un parcours, adapté, accessible, flexible et ludique, qui pourra être suivi en tout temps, et ce, à partir d'un ordinateur ou d'un appareil mobile.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contenus se présentent en 5 capsules interactives d'une durée moyenne de 3 à 7 minutes chacune.</li> <li>- Des informations complémentaires sont disponibles pour aller plus loin ainsi qu'un test pour évaluer les connaissances.</li> </ul>	<p>Offrir aux propriétaires et gérants de commerces une formation à l'accueil et au service à la clientèle pour leurs employés.</p> <p>Permettre aux participants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'acquérir des habiletés pour accueillir et servir diverses clientèles avec professionnalisme;</li> <li>- de connaître le concept de Village-relais;</li> <li>- d'être sensibilisés au rôle d'ambassadeur que jouent les commerces dans l'accueil des voyageurs.</li> </ul>

Merci à notre partenaire financier :



## CAPSULES DE FORMATION ET LES APPRENTISSAGES

### ***Un pique-nique en famille !***

Objectif :

Assister M. Chakda qui cherche un endroit en particulier et il s'exprime difficilement en français.

Notions abordées :

- L'accueil = attitude, formules de base, sourire
- L'attention
- L'écoute attentive (car le client cherche ses mots en français)



### ***Assez tourné en rond !***

Objectif :

Assister Mme Myrianna qui est perdue et pressée et qui cherche un commerce en particulier dans la municipalité.

Notions abordées :

- La connaissance de son milieu
- La courtoisie
- L'empathie (car la cliente est stressée à l'idée de rater son rendez-vous)



### ***Un café avec ça ?***

Objectif :

Servir M. Durand, un client régulier qui s'éternise et traiter sa plainte.

Notions abordées :

- Le respect et la discrétion
- Le traitement d'une plainte



### ***Village-relais... mais c'est quoi ça ?***

Objectif:

Informar Paolo des avantages de s'arrêter dans un Village-relais pour découvrir la région.

Notions abordées :

- La connaissance du concept Villages-relais
- Où trouver l'information
- Le traitement d'une plainte



### ***Un casse-croûte adapté...***

Objectif :

Servir Mme Beausoleil, une cliente à mobilité restreinte qui cherche un restaurant adapté.

Notions abordées :

- Comment aborder une personne ayant un handicap
- Le respect et l'attention
- La serviabilité

