

Pour un réseau dynamique et accueillant!

**Projet pilote de formation en ligne (E-learning) gratuite pour les membres
Accueil - service à la clientèle**

Inscription: <http://formationenligne.quebec/>

Dans le cadre de la mission des Villages-relais, toutes les municipalités et leurs commerçants s'engagent à respecter une charte qualité qui nécessite l'offre des services de base (alimentation, essence, service mécanique, restauration, hébergement, guichet bancaire, etc.) avec des horaires de haute et de basse saison. La charte inclut également que les lieux soient bien aménagés et que l'accueil soit chaleureux.



LE CONCEPT

Le concept a été développé sur la base que les commerçants ont peu de temps à consacrer à la formation de leurs employés et que le taux de roulement est parfois important.

L'outil offre un parcours de formation conviviale, accessible, flexible et ludique, qui pourra être suivi au rythme souhaité par l'apprenant, et ce, à partir d'un ordinateur ou d'un appareil mobile. Les contenus se présentent en 6 courts modules d'une durée de 10 à 15 min chacun pour un total de 1h30 de formation.

LA CLIENTÈLE CIBLE

Disponible en ligne, la formation sera offerte aux employés ainsi qu'aux gestionnaires des commerces ciblés (station-service, dépanneur, épicerie, petit restaurant, gîte, etc.).

RÉSULTATS ATTENDUS

À l'issue de la formation, les apprenants seront sensibilisés au rôle d'ambassadeur que jouent les commerces dans l'accueil et devront être capables d'appliquer des stratégies concrètes pour favoriser un accueil chaleureux qui réponde adéquatement aux besoins des clients.

À court et moyen terme, les commerçants verront une amélioration de l'accueil qui permettra de fidéliser leur clientèle, en plus de contribuer l'amélioration des connaissances et des compétences de leurs employés.

L'OBJECTIF

Cette première phase du programme de formation vise à offrir aux employés des commerces dans les Villages-relais des outils adaptés, leur permettant de bien connaître le concept de Village-relais et d'acquérir des habiletés pour accueillir les diverses clientèles touristiques ou de passage.

MODULES DE LA FORMATION

0. Bienvenue

- 0.1. Détails sur la formation et fonctionnement technique de la plateforme
- 0.2. Besoin d'aide, des questions ou des commentaires
- 0.3. Espace café (forum de discussion)

1. Les Villages-relais (10 min)

- 1.1. Présentation des Villages-relais
- 1.2. Présentation du réseau - où se trouvent les Villages-relais
- 1.3. Évaluation (9 questions)

2. Le rôle des commerçants (10 min)

- 2.1. Le commerçant, cet ambassadeur local
- 2.2. Tendances actuelles en matière de relation client
- 2.3. Les retombées d'une bonne relation client
- 2.4. Évaluation (8 questions)

3. Bien connaître votre région (10 min)

- 3.1. L'importance de bien connaître votre région
- 3.2. Accéder aux ressources
- 3.3. Évaluation (4 questions)

4. L'attitude et la communication (15 min)

- 4.1. L'attitude et l'image projetée
- 4.2. L'écoute active
- 4.3. Les types de communications
- 4.4. Évaluation (8 questions)

5. La relation client : étape par étape (15 min)

- 5.1. L'accueil : briser la glace
- 5.2. Le service : répondre au client et clore la discussion
- 5.3. Évaluation (2 questions)

6. La relation client : mise en situation (15 min)

- 6.1. Les types de clients
- 6.2. Personnaliser le service et cerner les besoins des clients
- 6.3. Les situations particulières
- 6.4. Évaluation (10 questions)

7. Activité de bilan (15 min)

- 7.1. Évaluation finale (40 questions)
- 7.2. Vos commentaires sur cette formation



Le client indécis ou perdu



Le client impatient ou pressé



Le client trop enthousiaste



Le client-roi ou qui sait tout



Le client de mauvaise humeur

Formation en ligne sur l'accueil des clients dans les commerces des Villages-relais

Tableau de bord > Formation sur l'accueil

Activer le mode diction

Voire progression

NAVIGATION

- Tableau de bord
- Accueil du site
- Pages du site
- Cours actuels
- Formation sur l'accueil
- Participants
- Mes cours

ADMINISTRATION

- Administration de cours
- Activer le mode édition
- Paramètres
- Achèvement de cours
- Utilisateurs
- Fiches
- Rapports
- Notes
- Configuration du carnet de notes
- Objets
- Sauvegarde
- Resumes
- Impression
- Publier
- Minutier
- Banque de questions
- Prendre le rôle...

Bienvenue

Bienvenue sur notre toute nouvelle plateforme de formation en ligne portant sur l'accueil et le service à la clientèle!

Cette formation s'adresse aux personnes qui travaillent dans un commerce signataire de la Charte de qualité des Villages-relais du Québec, et qui sont en contact avec le public à l'issue de cette formation. Elle vise à ce que les apprenants :

- soient sensibilisés à l'importance du rôle du personnel des commerces dans l'accueil;
- soient capables d'appliquer des stratégies concrètes pour favoriser un accueil chaleureux et un service qui répond adéquatement aux besoins du public.

Cette formation vise donc à vous familiariser avec les bonnes pratiques en matière d'accueil et de service à la clientèle - ce que beaucoup appellent le « relation client ». Consultez et lisez les bonnes pratiques composés des avantages : une personne capable de l'accueil et du service reçoit toujours certainement mieux dans votre commerce, devant potentiellement un client régulier de votre magasin. Si cette personne provient de l'extérieur de la région, son expérience positive pourrait lui donner envie de s'y installer plus longuement pour visiter les autres commerces et les attraits, contribuant ainsi potentiellement à la qualité économique.

Dans ce bloc introductif, vous trouverez toute l'information nécessaire sur la formation de même que sur le fonctionnement de la plateforme. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions ou des commentaires à nous soumettre!