

Aide mémoire

SPEX

au service de l'expérience client



Accueil

- Répondre avec empressement.
- Souhaiter la bienvenue.
- Offrir de l'assistance.

Découverte

- Déterminer les besoins et les attentes du visiteur
- Poser des questions :
 - provenance;
 - destination;
 - but de la visite et champs d'intérêt;
 - durée du séjour;
 - moyen de transport;
 - hébergement;
 - nombre de personnes (adultes et enfants);
 - outils numériques et système de navigation.

Validation

- Valider les besoins et les attentes (clarifier, si nécessaire).

Conseils et promotion

- Informer de manière exacte et complète.
- Personnaliser les propositions.
- Fournir de la documentation pertinente et l'expliquer.
- S'assurer de la compréhension du visiteur.
- Dépasser ses attentes.
- Promouvoir les services (lieux d'accueil, site Web, etc.).
- Inciter le visiteur à partager ses expériences sur les réseaux sociaux.

Collecte

- Collecter les informations sur le profil du visiteur.



Renseignements utiles

Useful information

SUR LA LOCALITÉ / ABOUT THE LOCALITY

Blanc-Sablon
418 461-3961, 418 461-3450
bassecotenord.com

SUR LA CÔTE-NORD / ON THE REGION

Tourisme Côte-Nord
1 888 463-0808
tourismecote-nord.com

SUR LE QUÉBEC / ON THE PROVINCE

Bonjour Québec
1 877 266-5687
bonjourquebec.com

INFORMATION ROUTIÈRE / ROAD CONDITIONS

511 ou quebec511.info

LES MARÉES / TIDES : tides.gc.ca/fra/donnees

SÉCURITÉ MARITIME / MARITIME SAFETY

canot-kayak.qc.ca/boite-a-outils

TRAVERSISERS ET TRANSPORT MARITIME / FERRIES

Société des traversiers du Québec

Tadoussac - Baie-Sainte-Catherine
Matane - Baie-Comeau - Godbout
traversiers.com
1 877 787-7483

Compagnie de navigation des Basques

Les Escoumins - Trois-Pistoles
traversiercnb.ca
1 877 851-4677

Labrador Marine Inc.

Blanc-Sablon – St. Barbe
gov.nl.ca/ti/ferryservices/schedules/j-pollo/
1 709 535-0811

Relais Nordik

Anticosti et Basse-Côte-Nord
relaisnordik.com
1 800 463-0680



Pour des besoins en formation sur le service à la clientèle ou l'offre touristique de la Côte-Nord, communiquez avec :
For training needs on customer service or the tourism offer contact:
Gabrielle Potvin, gpotvin@cotenordqc.com ou au **1 888 463-0808**



 @Tourismecotenord
 @cotenordqc
 @cotenordqc