

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

## **SUR LA LOCALITÉ**

Havre-Saint-Pierre  
418 538-2512, 1 866 538-2512  
[toursimehsp.com](http://toursimehsp.com)

## **SUR LA CÔTE-NORD**

Tourisme Côte-Nord  
1 888 463-0808  
[tourismecote-nord.com](http://tourismecote-nord.com)

## **SUR LE QUÉBEC**

Bonjour Québec  
1 877 266-5687  
[bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com)

**INFORMATION ROUTIÈRE :** [511 ou quebec511.info](http://511.ou.quebec511.info)

**LES MARÉES :** [tides.gc.ca/fra/donnees](http://tides.gc.ca/fra/donnees)

**SÉCURITÉ MARITIME :** [canot-kayak.qc.ca/boite-a-outils](http://canot-kayak.qc.ca/boite-a-outils)

## **TRAVERSIERS ET TRANSPORT MARITIME**

### **Société des traversiers du Québec**

Tadoussac - Baie-Sainte-Catherine  
Matane - Baie-Comeau - Godbout  
[traversiers.com](http://traversiers.com)  
1 877 787-7483

### **Compagnie de navigation des Basques**

Les Escoumins - Trois-Pistoles  
[traversiercncb.ca](http://traversiercncb.ca)  
1 877 851-4677

### **Labrador Marine Inc.**

Blanc-Sablon - St. Barbe  
[gov.nl.ca/ti/ferryservices/schedules/j-pollo/](http://gov.nl.ca/ti/ferryservices/schedules/j-pollo/)  
1 709 535-0811




### **Relais Nordik**

Anticosti et Basse-Côte-Nord  
[relaisnordik.com](http://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 Gabrielle Potvin : [gpotvin@cotenordqc.com](mailto:gpotvin@cotenordqc.com) ou au **1 888 463-0808**



 @Tourismecotenord  
 @cotenordqc  
 @cotenordqc