

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

Portneuf-sur-Mer
581 323-1050, 418 238-2642
portneuf-sur-mer.ca

SUR LA CÔTE-NORD

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

SUR LE QUÉBEC

Bonjour Québec
1 877 266-5687
bonjourquebec.com

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

LES MARÉES : tides.gc.ca/fra/donnees

SÉCURITÉ MARITIME : 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
1 877 787-7483

Compagnie de navigation des Basques

Les Escoumins - Trois-Pistoles
traversiercncb.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 Gabrielle Potvin : gpotvin@cotenordqc.com ou au **1 888 463-0808**



 @Tourismecotenord
 @cotenordqc
 @cotenordqc