



## Formation « Créer l'effet WOW : la clé de l'expérience client » en tourisme d'aventure et écotourisme

Cette formation figure au premier rang des besoins d'amélioration des compétences ciblés par les acteurs du tourisme d'aventure et de l'écotourisme.

### Objectifs

Fournir aux intervenants des outils concrets afin qu'ils puissent améliorer l'expérience de séjour qu'ils font vivre à leurs clients.

Plus spécifiquement, la formation poursuit les objectifs pédagogiques suivants :

- 1- Concevoir ou bonifier la politique d'accueil
- 2- Acquérir des techniques de formation pour les employés en service par excellence (SPEX)
- 3- Utiliser l'outil d'identification de la clientèle (QO)
- 4- Utiliser l'outil d'évaluation de l'expérience (expéigramme)
- 5- Utiliser le tableau référence de la construction d'une expérience pour l'entreprise
- 6- Concevoir un plan d'action

**Durée de la formation** : 14 heures

### Contenu

- Jour 1  
Définir les notions de base de l'accueil  
Découvrir l'expérience-client et le Wow  
Connaître les étapes de l'accueil  
Construire ou bonifier sa politique d'accueil
- Jour 2  
Comprendre l'importance de l'expérience-client en entreprise  
Utiliser l'expéri-gramme comme outil de planification et d'évaluation de la prestation de service  
Être concurrentiel, savoir saisir les opportunités  
Conjuguer l'authenticité et l'expérience  
Transformer le produit en expérience

## Approche pédagogique

Contenu théorique et ateliers pratiques.

## Clientèle visée

Gestionnaires d'entreprises de tourisme d'aventure et d'écotourisme.

## Intervenante



### Marie-Lou Desbiens

Marie-Lou Desbiens est diplômée en journalisme au Cégep de Jonquière puis en communication à l'Université de Sherbrooke et elle complète présentement une formation en gestion du tourisme. Entre 2010 à 2016, elle exerce diverses fonctions au Village-Vacances Petit-Saguenay, au Festival Regard, puis à l'Ermitage Saint-Antoine de Lac-Bouchette. Elle enseigne présentement au département de tourisme du Cégep de Saint-Félicien et administre le Festival des brasseurs de Dolbeau-Mistassini.

## Dates et horaire

Le lundi, 27 novembre 2017, de 8h à midi et de 13h à 16h.

Le lundi, 4 décembre 2017, de 8h à midi et de 13h à 16h.

## Lieu

Alma, Centre de villégiature Dam-En-Terre, salle Beemer

**Coût : Entre 90\$ et 195\$ (remboursement de salaire jusqu'à 105\$)**

**Inscrivez-vous dès maintenant !  
Seulement 15 places disponibles.**

**Seul le paiement complet de l'activité garantit une place pour l'activité.**

## Pour vous inscrire ou pour information

Gilles Simard

Téléphone : 418-543-3536, poste 238

CreneauAventure@tourismesaglac.net

NOTE 1 : Le Centre national d'expertise en tourisme d'aventure et écotourisme et Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean se réservent le droit d'annuler une activité de formation ou de la reporter si le nombre de participants n'atteint pas le seuil minimum requis. Dans l'un ou l'autre des cas, les participants seront avisés cinq jours ouvrables avant la session. Si l'activité est annulée, le paiement déjà effectué sera totalement remboursé et, si elle est reportée, le paiement sera applicable à cette activité.