

Communiqué  
Pour publication immédiate

### **La famille Penser client s'agrandit!**

*Longueuil, 20 avril 2015.* Le CQRHT est fier d'annoncer l'ajout de deux ateliers à la gamme **Penser client**, soit les ateliers ***Soutenir mon équipe dans l'action*** et ***Traiter les plaintes et les commentaires des clients***.

#### ***Soutenir mon équipe dans l'action***

En 2015, offrir une expérience séduisante ne suffit plus! Pour répondre aux attentes des clients et leurs permettre de vivre une expérience authentique et originale, vous devez maintenant vous assurer que votre équipe est en mesure de jouer un rôle conseil. L'atelier ***Soutenir mon équipe dans l'action*** s'adresse aux entrepreneurs, aux gestionnaires et aux superviseurs qui souhaitent développer leurs compétences de **coach** et ainsi fournir à leur équipe le soutien nécessaire pour favoriser le service-conseil auprès de leurs clients, et ainsi offrir une valeur ajoutée à leurs produits et services.

#### ***Traiter les plaintes et les commentaires des clients***

Dans un contexte de grande concurrence, un **client**, c'est **précieux**. Les plaintes et les commentaires nous fournissent de l'information stratégique très utile sur les besoins et attentes de nos clients actuels et doivent être traités avec tous les égards. L'atelier ***Traiter les plaintes et les commentaires des clients*** s'adressent aux employés qui ont un contact direct avec les clients et qui souhaitent avoir des outils pour réagir de manière professionnelle et rationnelle lors de l'expression d'une plainte par un client.

Ces ateliers s'ajoutent aux deux autres ateliers de la gamme *Penser client* déjà offerts, soit :

- ◆ ***Agir comme leader de l'expérience client*** : définissez ou redéfinissez votre promesse de service en tenant compte des nouvelles attentes des clients et suscitez l'engagement de vos employés pour projeter votre entreprise au rang des leaders dans un marché des plus compétitif.
- ◆ ***Penser client*** : En tant que représentant professionnel de l'industrie touristique auprès de la clientèle locale, provinciale, nationale et internationale, vous devez offrir une **expérience originale** et **distinctive**. Démarquez-vous! Nous sommes à l'ère du **service-conseil**!

Inscrivez-vous dès maintenant aux **ateliers publics** du printemps en vous rendant au [www.cqrht.qc.ca/boutique-en-ligne](http://www.cqrht.qc.ca/boutique-en-ligne).

Vous souhaitez accueillir une formation **Penser client** dans votre entreprise? **Communiquez avec nous** dès maintenant pour recevoir une soumission personnalisée. Saviez-vous que le CQRHT se déplace partout au Québec, et ce, **sans coûts supplémentaires pour les frais de déplacement**? C'est un secret bien gardé! N'hésitez pas à en parler à votre entourage, ça pourrait les intéresser!

En 2013, le CQRHT lançait, à la demande de l'industrie, la gamme d'ateliers *Penser client* qui vise à permettre aux entreprises touristiques de réviser leurs stratégies en approche client pour offrir une expérience authentique, originale, humaine et incontournable, en réponse aux attentes toujours plus élevées de la clientèle. Une expérience à l'image de qui nous sommes!



### **Client Plus, plus qu'une formation en ligne!**

Vous offrirez certainement, à des jeunes et moins jeunes, un premier emploi dans l'industrie touristique cet été. Disponible depuis peu, cette formation en ligne d'une durée de 60 minutes permet aux apprenants de reconnaître les comportements professionnels à adopter pour offrir une expérience séduisante. Pour faciliter le transfert des apprentissages sur le terrain, nous avons conçu un guide destiné aux superviseurs qui vise à les outiller pour accompagner leurs employés dans cette nouvelle aventure qu'est l'approche client!

Visionnez la [vidéo promotionnelle](#) et inscrivez-vous en ligne dès maintenant au [www.cqrht.qc.ca/boutique-en-ligne](http://www.cqrht.qc.ca/boutique-en-ligne).

-30-

Source : Anne-Marie Rochon  
Responsable du service à la clientèle  
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)  
(450) 651-6111, poste 223