



Emploi

Québec

Abitibi-
Témiscamingue



SERVICE AUX ENTREPRISES

FORMATION **GRATUITE** - SERVICE À LA CLIENTÈLE

Durée : 78 h (APPROCHE CLIENT VOLET TOURISTIQUE)



Centre de formation
PROFESSIONNELLE VAL-D'OR
Service aux entreprises



CENTRE
POLYMÉTIER
COMMISSION SCOLAIRE DE ROUYN-NORANDA



Commission scolaire du Lac-Abitibi
CENTRE DE FORMATION
PROFESSIONNELLE LAC-ABITIBI



EMPLOI-QUÉBEC, en collaboration avec les différents services aux entreprises de la région, vous offre cette formation dans chacun des secteurs suivants : **Val-d'Or, Ville-Marie, Rouyn-Noranda et La Sarre.**

**Formation offerte dans
chacune de ces municipalités**

**CONFIRMEZ votre présence
avant le 11 janvier 2010**
au 819-825-6366, poste 2602

*N.B. Preuve demandée : talon de paie ou
lettre de confirmation de votre employeur.*

*Le Québec est responsable des mesures actives
d'emploi et de certaines fonctions du service
national de placement financées par le compte
d'assurance-emploi.*

THÈMES ABORDÉS

Le service à la clientèle et l'approche client;
L'interprétation des comportements clients;
Les caractéristiques d'un service à la clientèle de qualité;
Le tourisme et ses impacts économiques;
Le profil du tourisme en région;
Le portrait de l'offre régionale.

OBJECTIFS :

L'objectif de formation est de développer les habiletés relationnelles des personnes participantes en appliquant une approche basée sur la communication lors des différents contacts avec les client(e)s de l'entreprise. Une bonne connaissance de l'approche client et des attraits touristiques de la région influencent directement le niveau des ventes d'une entreprise et suscitent des retombées économiques importantes. Ainsi doté d'outils supplémentaires, tout employé au sein d'une organisation peut améliorer le service à la clientèle qu'il offre et relever le défi de la satisfaction.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ :

- Être en emploi dans le secteur du service à la clientèle (priorité accordée aux travailleurs et travailleuses d'entreprises privées de 50 employés et moins);
- Être résident(e) de la MRC du territoire où la formation sera dispensée.

* Un maximum de personnes par entreprise pourrait être fixé.

DÉBUT DE LA FORMATION à partir de février 2010