

## Soutenir mon équipe dans l'action

**INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT!**

**C'EST SIMPLE ET RAPIDE!**

*Cet atelier de perfectionnement est admissible à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (1%)*

### PEUT AUSSI VOUS INTÉRESSER :

Traiter les plaintes et les commentaires des clients  
La vente en 5C  
Leadership de supervision\*  
Moniteur en entreprise

### FORMATIONS POUR VOS EMPLOYÉS :

Client Plus \*  
Service Complice\*  
Penser client  
Traiter les plaintes et les commentaires des clients  
La vente en 5C

\*Formation en ligne

Le superviseur doit être bien outillé afin de **soutenir** adéquatement ses employés qui sont en relation directe avec les clients et qui doivent offrir un **service-conseil** original, incontournable et professionnel. Il est le lien entre la **promesse de service** de l'organisation et sa concrétisation réelle sur le terrain, telle que rendue par les employés et doit pouvoir assumer ce rôle par le biais du **coaching**.

### NOTRE ATELIER VOUS PERMETTRA :

- ◆ de connaître l'image de marque véhiculée par Tourisme Québec à l'étranger, soit le «Québec Original»
- ◆ de connaître les attentes des clients et l'impact du web et des médias sociaux sur le service;
- ◆ de vous approprier les rôles du coach Penser client;
- ◆ d'instaurer des pratiques de coaching;
- ◆ de faire du coaching pour aider vos employés dans leur service-conseil;
- ◆ de vous engager comme coach d'une équipe originale.

### MODE D'APPRENTISSAGE :

Exposés, discussions, mises en situation, réflexions personnelles et exercices en équipe.

### CLIENTELE CIBLE :

Superviseurs

### DUREE :

1 journée (7 heures)

# Soutenir mon équipe dans l'action

## Introduction :

- Accueil et brise-glace

## Module 1 : Les nouveaux défis de l'expérience client

- Expliquer les faits saillants du contexte touristique actuel
- S'approprier l'image de marque « Québec original »
- Saisir l'urgence d'agir au niveau de son équipe
- Expliquer les impacts du web et des médias sociaux sur l'expérience client
- Cerner les nouvelles attentes des clients
- Décrire l'incidence des nouvelles attentes des clients sur le service client
- Reconnaître l'importance de passer au service-conseil

## Module 2 : Le coach Penser client

- S'approprier les rôles du coach
- Identifier des éléments à améliorer pour jouer pleinement ces rôles.

## Module 3 : Le coaching d'équipe dans l'action

- Définir les bases du coaching d'équipe
- Identifier les contextes et situations nécessitant un coaching d'équipe
- S'approprier les méthodes et outils d'un coaching d'équipe efficace

## Module 4 : Le coaching individuel

- Expliquer en quoi consiste le coaching individuel et dans quel contexte l'utiliser.
- Préparer, animer et assurer le suivi d'une rencontre de coaching pour une « rétroaction constructive ».

## Plan d'action et conclusion