

## 16 - Accueil et service à la clientèle

**L**a qualité de l'accueil est un élément crucial pour le succès d'une entreprise. Le premier contact, qu'il se fasse en personne ou par un autre moyen de communication, est souvent décisif pour le visiteur ou le client.

### AVANT de se lancer...

- **Une ATTITUDE D'ACCUEIL** (voir le Test AIDA)  
Prendre une approche visiteurs plutôt qu'une approche strictement de production ou de vente
- **Les HEURES D'OUVERTURE** sont affichées dehors, à l'entrée du site



### Pour un bon DÉPART...

- **Qualité de L'ACCUEIL ET DE L'HOSPITALITÉ**
  - Manifestation d'accueil (verbale ou non verbale)
  - Identification personnalisée selon le client
  - Langage approprié
  - Courtoisie, amabilité et chaleur humaine (sans excès!)
  - Respect de l'autre
- **CONNAISSANCE APPROFONDIE** de l'offre agrotouristique  
Connaître sur le bout de ses doigts...
  - Le site et son environnement, autant pour des raisons d'interprétation que de sécurité
  - Consignes de sécurité (voir fiche thématique n° 10 : La sécurité)
  - Les produits et leurs dérivés (objectif : vendre)



- L'entreprise (objectif : se vendre) :
  - △ Les étapes de production et de transformation
  - △ Activités, l'historique de l'entreprise, des bâtiments et des occupants
  - △ Le secteur de production (économie et techniques)
- Le milieu local et régional (objectif : mieux vendre) :
  - △ Les autres attraits et activités
  - △ Les autres entreprises
  - △ L'histoire du milieu
  - △ Les autres services (ex. : épicerie, stations-service, bureau de poste, lieux de culte, etc.)
  - △ L'accès au réseau routier

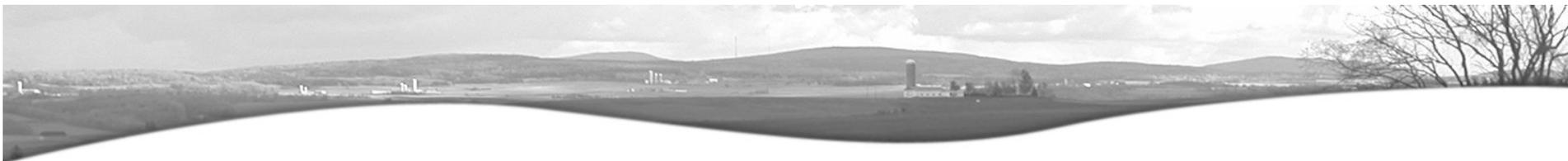
(Voir fiche thématique n° 12 : Les activités d'interprétation)

- Une présentation structurée, vulgarisée et adaptée à chaque clientèle (scolaire, familiale, spécialisée, etc.)

(Voir fiche thématique n° 7 : La clientèle cible)



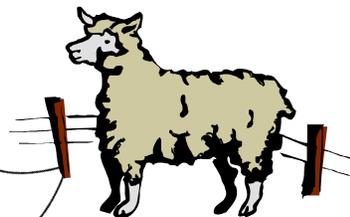
Avisez le public des endroits dangereux ou interdits d'accès!



## Pour un bon DÉPART...

Accueil et service à la clientèle- Le PENSEE-BÊTE de l'agrotourisme

Documentez et formez adéquatement votre personnel. Communiquez-leur votre passion et votre vécu de producteur. Ils devront les faire ressentir au visiteur.



### ○ TENUE VESTIMENTAIRE correcte :

- Propre et convenable



Attention aux tabliers souillés, aux camisoles sales, aux T-shirts provocateurs soit par leurs messages ou leurs couleurs.

### ○ PROPRETÉ CORPORELLE (ex. : mains et cheveux propres)

### ○ Accessibilité à d'AUTRES SERVICES

- Secourisme
- Annuaire téléphonique
- Téléphone du poste d'accueil

### ○ DOCUMENTATION accessible ou disponible pour la clientèle

- Carte(s) routière(s)
- Guide officiel de l'association touristique régionale
- Autres attraits à proximité
- Liste des activités (théâtre, films, spectacles, festivals, etc.)  
Mettre à jour régulièrement!



Avant le début de la saison touristique, prenez l'initiative d'échanger vos dépliants avec d'autres entreprises touristiques.

## Pratiques SOUHAITABLES...



- Accueil dans les deux LANGUES (français et anglais)
- REGISTRE de provenance et de commentaires des visiteurs pour fins d'amélioration, de statistiques et de promotion de votre entreprise
- TENUE VESTIMENTAIRE distinctive pour le personnel (ex. : couleur, costume, casquette, foulard, etc.)
- TÉLÉPHONE (distinct de celui de l'entreprise) facilement accessible au client
- Diversité des MOYENS DE PAIEMENTS
  - Comptant
  - Chèque
  - Carte de débit
  - Carte de crédit
  - Paiement par Paypal
  - devises étrangères acceptées (\$ US) et connaissance des taux de change (%)  
Voir le convertisseur de devises : Cliquez sur [Banque du Canada](#)



## Pratiques SOUHAITABLES...

- **CONFIRMATION écrite** (voir modèle)



- Visite de groupe
- Hébergement
- Restauration

- **ANIMAUX DE COMPAGNIE acceptés sur le site**

- Aire pour les petits besoins
- Aire de confinement
- Solutions de remplacement pour les visiteurs incommodés par la présence d'animaux de compagnie (les vôtres ou ceux d'autres visiteurs)

Pensez aux allergies et aux maladies que peut entraîner le contact avec les animaux. La plupart des sites n'acceptent pas les animaux de compagnie.



## Pour en savoir DAVANTAGE...



### Suggestions de LECTURE

- Marchard, A. et coll. (2003) Agrotourisme au Québec : le guide de qualité. Fédération des Agrotours du Québec, Montréal, 46 p.

Contenu : donner les moyens d'améliorer le niveau de qualité de l'entreprise. On y traite de la qualité des services, de l'accueil et des installations destinés aux touristes.

Où le consulter : [www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/guide\\_qualite.pdf](http://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/guide_qualite.pdf)

- Tourisme Centre-du-Québec (2010) Guide de qualité : AgroTourisme Centre-du-Québec « Le gros bon sens de la qualité », 9 p.

Contenu : petit guide rapide à consulter en trois temps : 1) avant l'arrivée du premier visiteur (obligations légales, gestion des visiteurs, accueil et information aux visiteurs) ; 2) lors des visites (gestion des visiteurs, accueil et information aux visiteurs, sécurité et environnement) ; 3) après la visite (gestion des visiteurs).

Où le consulter : [www.agrireseau.qc.ca/grandsgebiers/documents/GuidequalitéAgrotourismeCentreduQuébec.pdf](http://www.agrireseau.qc.ca/grandsgebiers/documents/GuidequalitéAgrotourismeCentreduQuébec.pdf)

- Centre for Profitable Agriculture (2005) Agritourism in focus : A guide for Tennessee farmers. The University of Tennessee, UT/Extention, PB 1754, chapitre 5 : Customer service, p. 49-55.

Contenu : dans ce chapitre, on introduit à ce que comprend un bon service aux visiteurs.

Où le consulter : [www.ces.purdue.edu/extbusiness/stories/PB1754.pdf](http://www.ces.purdue.edu/extbusiness/stories/PB1754.pdf)

# Pour en savoir DAVANTAGE...



## Les cartes de débit et de crédit

Procédure et équipement nécessaire

Toutes les institutions financières mentionnent sur leur portail comment adhérer à leur programme d'acceptation de cartes de crédit et de débit.

Les frais de transaction varient entre 1,5 % et 3 %.

Pour sa part, l'Association Interac de transfert de fonds par cartes fixe chaque année la tarification pour ses membres participants. Il en coûte de 0,007 \$ par transaction depuis le 1<sup>er</sup> février 2012. [www.interac.ca/index.php/fr/](http://www.interac.ca/index.php/fr/)

Pour pouvoir accepter les cartes, il faut acheter ou louer un terminal de vente au comptoir. Il existe des terminaux fixes au comptoir et des terminaux portatifs sans fil.

Exemples :

- Desjardins  
[www.desjardins.com/fr/entreprises/solutions/solutions-marchands/terminal-point-vente/index.jsp#sans-fil](http://www.desjardins.com/fr/entreprises/solutions/solutions-marchands/terminal-point-vente/index.jsp#sans-fil)
- TD Canada Trust  
[www.tdcanadatrust.com/francais/produits-et-services/petite-entreprise/services-aux-commerçants/terminaux-et-solutions-de-point-de-vente/POS-terminals.jsp](http://www.tdcanadatrust.com/francais/produits-et-services/petite-entreprise/services-aux-commerçants/terminaux-et-solutions-de-point-de-vente/POS-terminals.jsp)
- Banque Nationale  
[www.bnc.ca/bnc/cda/content/0,2662,divId-4\\_langId-2\\_navCode-10247,00.html](http://www.bnc.ca/bnc/cda/content/0,2662,divId-4_langId-2_navCode-10247,00.html)
- RBC Banque Royale  
[www.rbcbanqueroiyale.com/entreprises/cardprocessing/index.html](http://www.rbcbanqueroiyale.com/entreprises/cardprocessing/index.html)

Mes NOTES...

A notepad with a green pencil resting on it. The notepad has several horizontal lines for writing. The text 'Mes NOTES...' is written at the top left of the notepad.

## Paielements à l'aide de Paypal

Si vous voulez que votre clientèle puisse vous envoyer un paiement en ligne ou même si voulez payer des fournitures et services en ligne avec une carte de crédit, vous pouvez adhérer au mode de paiement à l'aide de Paypal.

La procédure pour ouvrir un compte Paypal Business est mentionnée sur le site suivant :

[https://merchant.paypal.com/ca/cgi-bin/marketingweb?cmd=render-content&content\\_ID=merchant/home&nav=2](https://merchant.paypal.com/ca/cgi-bin/marketingweb?cmd=render-content&content_ID=merchant/home&nav=2).

Il n'y a pas de frais d'installation, ni de frais mensuels, mais il y a une tarification par volume de transactions mensuelles à laquelle s'ajoute 0,30 \$ US par transaction :

- 2,9 % (3 000 \$ US et moins)
- 2,5 % (3 000 \$ US à 12 000 \$ US)
- 2,2 % (12 000,01 \$ US à 125 000 \$ US)
- 1,9 % (plus de 125 000 \$ US)

Note : Pour les transactions en devises autres que canadiennes et états-uniennes, il faut ajouter 1 %.

Si une transaction est annulée, le tarif de 0,30 \$ US par transaction n'est pas remboursable.

### Test AIDA

Résumé du test AIDA proposé par Françoise Beudet :

- Attirer
- Intéresser
- Désirer (émotion)
- Agir (que vas-tu vivre comme client)

Source: [www.enpratique.ca](http://www.enpratique.ca)

# Pour en savoir DAVANTAGE...



## Modèle pour une CONFIRMATION ÉCRITE

Objectif : assurer l'exactitude de l'information transmise et des coordonnées du client et de votre entreprise

Éléments à inscrire dans la confirmation écrite :

- ✓ Logo de l'entreprise
- ✓ Objet de la correspondance (ex. : confirmation écrite)
- ✓ Numéro de réservation (s'il y a lieu)
- ✓ Coordonnées de l'entreprise agrotouristique (adresse, téléphone, télécopieur, courriel, site Web)
- ✓ Coordonnées du client et de son représentant (s'il y a lieu)
- ✓ Liste des activités et/ou services réservés
- ✓ Périodes de réservation (date, heure d'arrivée/départ)
- ✓ Nombre de personnes attendues (enfants, adultes, personnes âgées, personnes handicapées, etc.)
- ✓ Tarif (s)
- ✓ Taxes (TPS et TVQ)
- ✓ Coût total
- ✓ Conditions de paiement (dépôt exigé, solde, frais d'administration, etc.)
- ✓ Modes de paiement acceptés (comptant, chèque libellé à l'ordre de cartes de crédit et/ou débit)
- ✓ Signature et nom du responsable de l'entreprise agrotouristique
- ✓ Date
- ✓ Autres :
  - ✓ Animaux de compagnie acceptés ou non
  - ✓ Plan de localisation à joindre
  - ✓ Pour la **restauration** : permis complet ou apportez votre vin ; section pour fumeurs et/ou non-fumeurs
  - ✓ Pour l'**hébergement** : taxe nuitée (2 \$ ou 3 \$ ou %) ; chambres pour fumeurs et/ou non-fumeurs
  - ✓ Pour la **visite** : langue parlée pour la visite (français, anglais, espagnol, etc.)
  - ✓ Notes ou commentaires