



SOCIÉTÉ DES MUSÉES  
DU QUÉBEC

## Description de formation

### Service à la clientèle et accueil au musée

Cette formation vise à transmettre les principes de base de l'accueil et du service à la clientèle aux participants appelés à accueillir des visiteurs afin de permettre à l'institution muséale ou au lieu patrimonial d'offrir un service à la clientèle de qualité. À la fin de cette activité d'une journée, les participants seront en mesure de répondre adéquatement aux attentes des visiteurs, d'interagir avec eux de façon appropriée et d'offrir le meilleur service avant, pendant et après la visite. Ils connaîtront comment appliquer des normes de service à la clientèle établies et seront outillés pour résoudre des situations délicates et traiter des insatisfactions des divers types de clientèles.

#### Objectifs

Au terme de cette formation, les participants seront capables de :

- Mettre en séquence les étapes clés et schématiser le cheminement de visite (expérimagramme) propre au milieu muséal et patrimonial;
- Repérer les points critiques à évaluer pour fournir aux visiteurs un service à la clientèle et un accueil selon les standards attendus;
- Appliquer des normes d'accueil et de service aux visiteurs;
- Accueillir les visiteurs et répondre à leurs attentes;
- Traiter les cas difficiles, les insatisfactions, les plaintes et faire les suivis qui s'imposent.

#### Clientèle visée

Préposés à l'accueil, guides-animateurs en milieu muséal et patrimonial

#### Formateur SMQ

Claude Lalonde

#### Durée

7 heures

#### Nombre de participants

Maximum de 15 personnes