**Bonnes pratiques d’accueil**

**Professionnalisme**

* Vouvoyer la clientèle lors du premier contact. Selon le contexte, le tutoiement peut être toléré par la suite.
* Être courtois, attentif, respectueux, positif, confiant, serviable, débrouillard, discret et diligent.
* Respecter les règles du parc en matière de tenue vestimentaire et d’hygiène.
* Être facilement identifiable par la clientèle (symbole, signe, vêtement, etc.).
* Avoir une liste récente des noms et des numéros de téléphone des personnes clés de l’organisation, ainsi que les coordonnées les plus utiles (ex. : taxis, restaurants, hébergement, etc.).

**Accueil**

1. Établir un contact visuel avec la personne dès qu’elle franchit la porte.
2. Entreprendre la conversation avec un mot de bienvenue ou une formule de politesse.

Ex. : « Bienvenue au Parc régional XXXX, comment puis-je vous être utile? »

1. Être souriant, aimable et poli.
2. Accorder la priorité au client.
3. Informer le client que vous serez à son service le plus rapidement possible ou faire appel à un collègue si vous êtes déjà occupé.
4. Répondre aux besoins et aux questions de la clientèle en faisant preuve d’une bonne connaissance des services offerts par le parc.
5. S’adapter au client.

Ex. : Proposer un siège à une personne aînée, se mettre à la hauteur des enfants qui demandent un service.

1. Saluer et remercier un client lorsqu’il s’apprête à partir.

Ex. : « Je vous souhaite un bon séjour parmi nous. » / « J’espère que votre visite sera agréable. » / « Je vous souhaite une belle randonnée. »

**Demande de rencontre avec un autre membre du personnel**

Si cette personne est disponible :

1. Demander au client de patienter.
2. Avertir la personne concernée qu’un client désire la rencontrer.

Si cette personne n’est pas disponible :

1. Demander au client de patienter si la personne revient bientôt.
2. Prendre un rendez-vous pour le client ou noter le message si la personne est indisponible ou absente.

**Gestion de l’attente**

Le parc devrait disposer de moyens lui permettant de gérer efficacement les files d’attente. Voici quelques éléments importants à retenir à ce sujet :

* Le niveau de satisfaction de la clientèle dépend notamment de la durée et des conditions de l’attente.
* Le temps du client est aussi précieux que le vôtre.
* Servir la clientèle avec efficacité, dans des délais raisonnables, malgré l’absence de certains collègues.
* Établir un contact visuel avec la personne qui attend et lui préciser qu’on l’aidera dans quelques secondes. Ex. : « Je suis à vous dans un instant. »
* Indiquer le temps d’attente au client, si l’on connaît cette information.
* Faire preuve de patience par des mots, des gestes et une attitude respectueuse envers la clientèle.

**L’importance de la discrétion**

On doit éviter de discuter des problèmes internes ou externes devant un client. Ne démontrez jamais de signes de frustration, quelle qu’en soit la raison. La clientèle n’a pas à payer le prix d’une mauvaise gestion du personnel ou d’une mésentente entre les employés. Si un problème survient, faites preuve de discrétion afin que la clientèle ne puisse s’en rendre compte, dans la mesure du possible.

*Note : Les éléments inscrits en rouge peuvent être personnalisés selon votre réalité.*