



Guide pratique Services d'accueil numériques

2024

Table des matières

SECTION 1	
But du guide	<u>4</u>
SECTION 2	
Principes d'expérience et attentes des visiteurs	<u>5</u>
SECTION 3	
Tonalité régionale	<u>6</u>
SECTION 4	
Services d'accueil par courriel	<u>7</u>
SECTION 5	
Services d'accueil par clavardage ou médias sociaux	<u>14</u>
SECTION 6	
Auto-évaluation et aide-mémoire	<u>22</u>

Section 1

But du guide

Section 2

Principes d'expérience et attentes des visiteurs

Section 3

Tonalité régionale

SECTION 1

But du guide

Fournir une expérience client mémorable

Émanant de notre stratégie régionale en accueil, ce guide a pour objectif de vous communiquer nos standards de qualité communs en matière de services d'accueil numériques.

Nos intentions : enrichir l'expérience du visiteur, l'inspirer et lui faciliter la découverte de notre territoire en étant plus près de lui pour le conseiller, le guider

Comment utiliser ce guide

Ce guide présente les meilleures pratiques en conseil touristique sur les canaux numériques ainsi que des modèles rédigés prêts à utiliser que vous pouvez personnaliser. Il est complémentaire à l'approche du Service d'accueil par excellence (SPEX) et conçu pour un usage flexible selon vos besoins.



SECTION 2

Principes d'expérience et attentes des visiteurs

Trois principes sont à la base de l'expérience que nous souhaitons offrir sur nos canaux numériques.

1. Commodité

Interactions simples, rapides et sans effort pour le visiteur

2. Personnalisation

Interactions adaptées aux besoins et préférences de chaque visiteur

3. Contact humain

Interactions empreintes d'empathie et de compréhension



SECTION 3

Tonalité régionale

À travers l'expérience client, nous voulons faire vivre des émotions à nos visiteurs, piquer leur curiosité et dépasser leurs attentes.

Notre passion pour le tourisme se ressent à travers notre tonalité. Notre voix est à l'image de notre région et des expériences qu'on y vit.

Naturelle

Accessible

Généreuse

Active

Enthousiaste



Section 4

Services d'accueil par courriel



SECTION 4

Services d'accueil par courriel

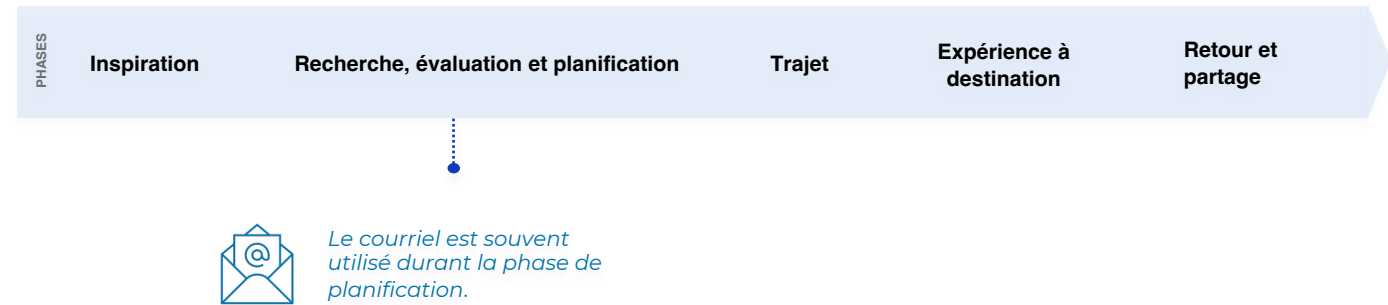
Défi

Le service d'accueil par courriel présente des défis. Comment cerner les attentes et les besoins des visiteurs ?

Comme l'interaction n'est pas instantanée, plusieurs échanges sont parfois nécessaires pour comprendre les particularités du visiteur.

Cette problématique a aussi été relevée par vos équipes lors de la prestation de vos services d'accueil.

Parcours du visiteur





SECTION 4

Services d'accueil par courriel

Recommandation

Mettre à jour le formulaire « Nous joindre » sur votre site Web

Afin de simplifier la tâche du conseiller, nous suggérons de mettre à jour le formulaire en ajoutant des champs qui permettent de mieux cerner la demande dès le départ.

Conseil : si vous le pouvez, utilisez des termes moins formels pour vos champs.

Quel est votre code postal ?

► Inscrire votre code postal ici

Que venez-vous faire ?

► Liste déroulante : affaires, plaisance, visite des amis/de la famille, autre

Combien de temps avez-vous ?

► Indiquer la durée de votre visite

Vous voyagez...

► Liste déroulante : en solo, en couple, en famille, entre amis, autre. Si vous cochez la case « en famille », veuillez indiquer l'âge de vos enfants dans le message.

Qu'est-ce qui vous intéresse ?

► Champ personnalisable



SECTION 4

Services d'accueil par courriel

Bonnes pratiques



Établir le ton personnel de la conversation dès le départ. Éviter les réponses trop formelles.



Personnaliser la réponse en prêtant attention aux besoins spécifiques du visiteur



Dépasser les attentes du visiteur !



Gérer rapidement l'attente du visiteur et faire un suivi de sa demande



Réactivité et rapidité de la réponse



Cerner la demande efficacement



Répondre de manière claire et structurée.

Solutions appliquées

Remercier la personne de vous avoir contacté et utiliser votre prénom pour vous présenter. Se servir de la tonalité régionale et des modèles rédigés (messages types).

Utiliser le prénom du visiteur tout en le vouvoyant, faire référence à des détails spécifiques qu'il a communiqués au préalable.

Proposer toujours 1-2 suggestions supplémentaires qui correspondent au profil du visiteur. À la fin de votre prestation, demander si vous pouvez faire autre chose pour lui.

Prévoir un courriel automatique « d'accusé de réception » qui indique le temps d'attente maximal.

Définir et respecter un temps de réponse maximal : une réponse dans les 24 heures ou 48 heures est idéale ; au-delà de 3 jours ouvrables, on estime que le délai est trop long.

Ajouter à votre formulaire d'envoi des champs qui permettent de mieux filtrer les demandes. Reformuler la demande du visiteur dans la réponse.

Ne pas hésiter à hiérarchiser l'information (utiliser des titres, des puces et des numéros). Pour gagner du temps, préparer différentes structures personnalisables.



SECTION 4

Services d'accueil par courriel

Accusé de réception

Objet : Merci de nous avoir contactés !

Bonjour [Prénom],

Nous avons bien reçu votre courriel. Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais*.

D'ici là, nous vous invitons à explorer notre site Web [lien vers votre site Web] afin de découvrir des activités pour profiter [personnaliser selon la saison, p. ex. : de l'hiver] : [lister 3 de vos expériences phares en fonction de la saison].

Nous avons hâte de vous accueillir et de vous aider à planifier votre visite.

Si vous avez des questions urgentes, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone au [numéro de téléphone].

À très bientôt,

L'équipe de [nom de votre ATR/OLT]
[Votre nom, votre titre]
[Coordonnées]

* Dans moins de 30 minutes, idéalement, et sinon au cours des 24 prochaines heures.



À retenir

- Utiliser le prénom du client pour personnaliser le message
- Adopter un ton chaleureux et amical
- Prévoir un accusé de réception pour chaque saison
- Inclure des liens vers des contenus curatifs pour que les visiteurs obtiennent plus d'information en attendant votre réponse
- Adapter ces liens en fonction de la saison
- Mentionner le délai de la réponse
- Offrir une option de contact direct pour les demandes urgentes



SECTION 4

Services d'accueil par courriel

Réponse type

Objet : Voici les recommandations que vous attendiez !

Bonjour [Prénom],

Nous avons bien reçu votre question concernant [sujet spécifique].

Nous sommes ravis de pouvoir vous conseiller ! Voici ce que nous avons rassemblé pour vous.

•**[Information 1]** : [Détail précis et pertinent]

•**[Information 2]** : [Détail précis et pertinent]

•**[Information 3]** : [Détail précis et pertinent]

Et voici quelques-uns de nos coups de cœur locaux !

•**[Activité/Attraction 1]** : [Description brève sous forme d'expérience]

•**[Activité/Attraction 2]** : [Description brève sous forme d'expérience]

•**[Activité/Attraction 3]** : [Description brève sous forme d'expérience]

Si vous souhaitez une consultation personnalisée, n'hésitez pas à nous appeler au [no de téléphone].

Et pour ne rien manquer, suivez-nous sur [réseaux sociaux] !

À très bientôt !

L'équipe de [nom de votre ATR/OLT]

[Votre nom, votre titre]

[Coordonnées]



À retenir

- Utiliser le prénom du client pour personnaliser le message
- Adopter un ton chaleureux et amical
- Reprendre les termes de la demande initiale
- Structurer la réponse en utilisant des titres, des puces et des numéros
- Ajouter des suggestions qui pourraient correspondre au profil du demandeur ou être complémentaires à sa demande
- Inclure les liens vers les médias détenus et contenus curatifs de vos membres, si applicable



SECTION 4

Services d'accueil par courriel

Message d'absence

Objet : Bientôt de retour avec de bons conseils !

Bonjour,

Merci de nous avoir contactés ! Nous sommes actuellement indisponibles. Nous lirons votre courriel dès notre retour le [date de retour].

D'ici là, nous vous invitons à consulter notre site Web [lien du site]. Vous y trouverez nos meilleures recommandations d'attractions, d'événements et d'attraites pour profiter de notre magnifique coin de pays.

Merci de votre compréhension et de votre patience.

À très bientôt,
L'équipe de [ATR ou OLT]



À retenir

- Utiliser l'humour dans l'objet de votre courriel pour atténuer les frustrations.
- Éviter les réponses formelles, de type « nous traiterons votre demande ».
- Signifier rapidement quand vous allez être disponibles à nouveau.
- Inclure un lien vers votre site Web, idéalement vers une section « Inspiration » si vous en avez une ou une activité du moment.

Section 5

Services d'accueil par clavardage ou médias sociaux



SECTION 5

Services d'accueil par clavardage ou médias sociaux

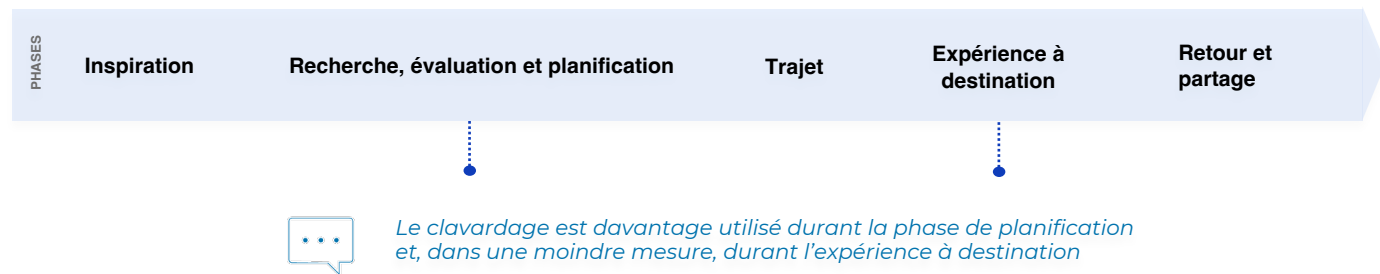
Défi

Les services d'accueil par clavardage ou dans les médias sociaux ont aussi leur défi particulier : la rapidité.

Le visiteur exige de l'instantanéité.
La pression du temps se fait sentir.

Sachez qu'il existe plusieurs solutions pour mieux gérer ce défi tout en établissant un contact chaleureux, axé sur le conseil.

Parcours du visiteur





SECTION 5

Services d'accueil par clavardage ou médias sociaux

Recommandation

Intégrer des interactions préprogrammées au début de la conversation

Mettre en application cette recommandation permettrait de mieux cerner la demande du visiteur, mais vous donnerait aussi le temps de récupérer des renseignements pertinents.

Attention, il faut s'assurer que la loi 25 sur la protection des renseignements personnels est respectée.

Utilisation d'un *chat bot*

« Bonjour et bienvenue chez [ATR/OLT] ! Pour nous permettre de mieux vous aider, pourriez-vous répondre à quelques questions rapides ? »

1. Quel est votre code postal ?
2. Quel type d'information recherchez-vous aujourd'hui ?
Veuillez cocher la ou les cases applicables.
[« *Quoi faire* », « *Où manger* », « *Où se loger* », « *Autre* »]
3. Quand prévoyez-vous nous visiter ?
[« Dans les prochains jours », « Ce mois-ci »... (Précisez les dates si possible)]
4. Êtes-vous en solo, en couple, en famille ou entre amis ?
5. Souhaitez-vous nous communiquer votre adresse courriel ? Cela nous permettra de vous transmettre cette conversation pour que vous ayez accès en tout temps aux renseignements fournis et aux liens utiles.

Merci pour vos réponses ! Une personne de notre équipe prendra le relais pour vous fournir des recommandations personnalisées. Merci de votre patience !



SECTION 5

Services d'accueil par clavardage ou médias sociaux

Recommandations

Avoir à portée de main un outil avec des réponses prérédigées et classées par thème

Dans vos temps plus calmes, analyser les questions les plus fréquemment posées permet de préparer des réponses : activités selon la saison, plein air, activités pour la famille, tourisme « doux », etc.



Vérifier que ces renseignements sont à jour à chaque début de saison



Même si l'interaction est très rapide par clavardage, remplir le sondage après votre prestation est un réflexe à cultiver

Si le temps ne vous permet pas de remplir le sondage, inscrivez au moins le code postal de votre client.



SECTION 5

Services d'accueil par clavardage ou médias sociaux

Bonnes pratiques



Adopter une tonalité chaleureuse et accessible



Adapter votre réponse au cas spécifique du visiteur s'il cherche de l'inspiration



Suggérer des réponses en tenant compte de la météo



Avant de conclure la conversation, vérifier que toutes les préoccupations du visiteur ont été considérées



L'instantanéité est une attente majeure des utilisateurs de clavardage



Gérer l'attente du visiteur

Solutions appliquées

Remercier le client de vous avoir contacté en le nommant par son prénom, et ce, même s'il vous pose d'emblée une question. Utiliser votre prénom pour vous présenter, et répondre à sa question par la suite. Ces deux modes d'introduction engagent la cordialité.

Personnaliser votre réponse en fonction de ce que vous savez déjà de lui si vous avez accès à son historique de navigation. Si vous n'avez pas ce genre d'information, utiliser une tonalité enthousiaste de type : « Ça tombe bien, notre région regorge de... ».

Garder à proximité une fenêtre ouverte sur votre ordinateur avec la météo des prochains jours pour adapter vos recommandations en fonction du temps qu'il fait ou qu'il fera.

Utiliser des formules de type : « Avez-vous d'autres questions ou besoins spécifiques ? »

Fournir une réponse rapide dès que le client vous contacte. Si les conseillers ne sont pas disponibles, prévoir une réponse automatique.

Informez votre client du temps qu'il vous faudra pour lui répondre, et validez si cette attente lui convient. Ne jamais laisser un client à lui-même ; si c'est plus long que prévu, laissez savoir que vous êtes toujours là.



SECTION 5

Services d'accueil par clavardage ou médias sociaux

Bonnes pratiques



Toujours s'adapter et offrir différentes options de prise de contact en fonction de la situation



Préciser/cerner le besoin en trois questions au maximum, et commencer vos propositions



Répondre de manière concise, claire et structurée



Rediriger vers les contenus curatifs



S'assurer que les réponses données sont claires et satisfaisantes pour le visiteur



Rediriger votre visiteur vers les médias détenus pour plus d'information et d'inspiration et donner des options de contact.

Solutions appliquées

Les canaux numériques doivent communiquer entre eux. Si vous êtes surchargé ou si le visiteur n'a pas le temps de poursuivre la discussion, proposer une réponse par courriel ou en message privé.

Poser une question à la fois et attendre la réponse. Cela engage le visiteur et crée une fluidité dans l'échange, et démontre que vous vous intéressez à lui.

Fournir des réponses courtes et directes pour éviter la confusion, hiérarchiser l'information et segmenter vos réponses. Privilégier les liens cliquables.

Utiliser des liens cliquables et proposer au visiteur de lui transmettre la conversation par courriel pour qu'il en garde une trace.

Utiliser des formulations comme « Les renseignements fournis vous sont-ils utiles ? », « Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez que je précise ou que j'explique davantage ? »

Intégrer ces éléments au message de conclusion (voir messages types, page x).



SECTION 5

Services d'accueil par clavardage ou médias sociaux

Messages de conclusion

Avez-vous d'autres questions ?

Non, merci.

Super, passez un bon moment [à personnaliser — p. ex. : en famille, à vélo]

Messages alternatifs

Je vous souhaite une belle journée !

Et dites-nous si on a été géniaux (ou juste très sympas ! 😊)
[Lien vers le module de satisfaction]

Si vous voulez d'autres recommandations de sorties, suivez-nous sur [lien médias sociaux]

N'hésitez pas à nous recontacter si vous avez besoin d'autre chose, soit sur ce clavardage ou [lien approprié, ou no de tél.]



À retenir

- Vérifier que toutes les préoccupations du visiteur ont été considérées
- Adopter un ton chaleureux et amical
- Explorer la possibilité d'ajouter un module de satisfaction intégré pour que le visiteur puisse noter l'interaction
- Si ce n'est pas possible, inviter le visiteur à vous suivre sur vos médias sociaux (s'il vous contacte par clavardage) ou à vous recontacter au besoin



SECTION 5

Services d'accueil par clavardage ou médias sociaux

Des formulations traditionnelles et attendues sont souvent utilisées pour libeller un clavardage ou l'appel à l'action. Sortir du cadre permet d'interpeller différemment le visiteur, de piquer sa curiosité. Osez l'humour, testez et analysez l'impact. Voici des exemples de formulations.

Manière de nommer votre clavardage lorsque vous êtes là

- Conseils personnalisés par ici !
- Conseils instantanés par ici !
- Recos d'experts par ici !

Manière de nommer votre clavardage lorsque vous n'êtes pas là

- Notre équipe est au repos.
- En pause (bien méritée !)
- En mode Déconnexion

Appel à l'action lorsque vous êtes là

- Bonjour ! Bavardez avec nous, on a plein de conseils... juste pour vous !

Appel à l'action lorsque vous n'êtes pas là

- Écrivez-nous et on vous répondra dès notre retour. Merci et à bientôt !

Section 6

Auto-évaluation et aide-mémoire

SECTION 6

Auto-évaluation et aide-mémoire

À des fins d'amélioration personnelle, nous mettons à votre disposition un nouvel outil : une grille d'auto-évaluation.

Cette grille aidera les conseillers à maintenir un haut niveau de qualité dans leurs interactions avec les visiteurs, tout en reflétant la chaleur et l'accueil de la Montérégie.

Grille d'auto-évaluation

- ☐ J'ai accueilli le visiteur chaleureusement au début de notre interaction, et je lui ai dit mon prénom
- ☐ J'ai adopté la tonalité régionale tout au long de la conversation
- ☐ J'ai bien cerné la demande du visiteur et j'ai personnalisé mes réponses en fonction de son cas
- ☐ J'ai répondu au visiteur dans un délai raisonnable
- ☐ J'ai fourni les réponses nécessaires et j'ai redirigé le visiteur vers nos différents points de contact et nos contenus curatifs pour plus d'information et d'inspiration
- ☐ J'ai vérifié que toutes les questions du visiteur ont été considérées et que tout est clair pour lui avant de clore la conversation
- ☐ Je lui ai proposé des suggestions supplémentaires
- ☐ J'ai relu mes réponses pour éviter les coquilles et les fautes de frappe

**Pour plus de renseignements
sur l'utilisation ou le contenu
du guide, contactez-nous !**

Anik Létourneau Hogan

Superviseure à l'accueil

Téléphone : 450 466-4666

Cellulaire : 514 805-1525

aletourneauhogan@monteregie.ca