COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Pour publication immédiate

LE CQRHT AMORCE 2014 EN FORCE AVEC LE LANCEMENT DE NOUVEAUX ATELIERS EN APPROCHE CLIENT !

LONGUEUIL, le 14 janvier 2014 – Mandaté par l'industrie touristique québécoise il y a presque 20 ans maintenant, pour développer une norme de base en service à la clientèle afin d'uniformiser le service, le *Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)* lance aujourd'hui sa toute nouvelle gamme d'ateliers de formation en approche client : *Penser client*. Des ateliers en service à la clientèle reflétant l'importance pour les entreprises touristiques de se démarquer par une promesse de service distinctif qui tient notamment compte de l'impact des nouvelles technologies en cette ère de grande concurrence.

Élaborés suite à un balisage international des meilleures pratiques en service à la clientèle, ainsi qu'avec la participation de grands joueurs de l'industrie touristique, les ateliers *Penser client* tiennent compte de plusieurs grandes tendances. Notons, entre autres, l'impact croissant des nouvelles technologies et des réseaux sociaux sur le service à la clientèle, la quête constante d'authenticité et d'originalité dans les expériences des voyageurs et la personnalisation du service pour marquer l'imaginaire et se démarquer du marché.

«L'industrie touristique québécoise se doit maintenant d'être unique et de faire différemment afin de rivaliser sur un marché de grande concurrence. La personnalisation du service à la clientèle devient donc plus que jamais une clé du succès et *Penser client* est la formation qui guidera concrètement les entreprises de notre secteur sur cette voie. À l'heure où la qualité de l'approche client joue un rôle aussi déterminant que le produit lui-même, il ne suffit plus que de créer un effet *WOW,* il faut maintenant être original et incontournable!», de déclarer Isabelle Girard, directrice générale du CQRHT.

Les ateliers *Penser client* sont maintenant disponibles pour les entrepreneurs/gestionnaires et les employés de l'industrie touristique. Pour de plus amples informations, consultez le www.penserclient.com ou communiquez avec l'*Équipe Penser client* au 450 651-6111, poste 228.

-30-

RENSEIGNEMENTS : Annick Bergevin
Conseillère en communication
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
450 651-6111, poste 257