



SOCIÉTÉ DES MUSÉES  
DU QUÉBEC

**Formation disponible  
À distance ou en présentiel**

## **Description de formation**

### **Service à la clientèle et accueil au musée**

Le service à la clientèle et l'accueil revêtent une importance capitale. En effet, ils constituent la première – et parfois la dernière – impression qu'une personne gardera de son expérience de visite. Dans le contexte de relance actuel, où il sera nécessaire parfois de reconquérir, parfois de rassurer les publics, les équipes de première ligne doivent redoubler d'ardeur pour offrir un accueil irréprochable.

Cette formation destinée à des personnes peu expérimentées vise à transmettre les principes de base de l'accueil et du service à la clientèle dans les institutions muséales et patrimoniales. À la fin de cette formation, les participant.e.s seront en mesure de répondre adéquatement aux attentes, d'interagir avec différentes personnalités de façon appropriée et d'offrir le meilleur service à chaque étape de la visite.

#### **Objectifs**

Au terme de cette formation, les participant.e.s seront capables de :

- Cerner l'impact du personnel d'accueil dans l'expérience de visite ;
- Lister des actions inconscientes qui peuvent nuire à la qualité de l'accueil ;
- Identifier les standards de qualité en accueil et service à la clientèle dans les musées ;
- Adopter de bonnes pratiques pour optimiser l'expérience de visite ;
- Traiter les cas difficiles, les plaintes et les insatisfactions.

#### **Clientèle visée**

Préposé.e.s à l'accueil, guides – niveau débutant

#### **Formateur**

##### **Claude Lalonde**

Titulaire d'un diplôme en commerce de détail et distribution de l'École des Hautes Études commerciales (Université de Montréal), Claude Lalonde s'est spécialisé dans l'efficacité des organisations et les relations entre les employés et les clients. Son statut de consultant des 15 dernières années l'a amené à travailler avec des organisations des milieux culturels, gouvernementaux, OBNL et entreprises à but lucratif autant pour le secteur du commerce de détail que des entreprises de services.

Claude Lalonde a écrit plusieurs articles, prononcé de nombreuses conférences et donné des formations ayant comme thématique l'image de l'entreprise, l'efficacité organisationnelle, les stratégies de développement, les ressources humaines ainsi que la



SOCIÉTÉ DES MUSÉES  
DU QUÉBEC

**Formation disponible  
À distance ou en présentiel**

fidélité des employés et des clients envers une organisation. Il agit comme formateur pour la Société des musées du Québec depuis plus de dix ans.

### Formation à distance

**Durée : 6 heures**

2 séances de 3 heures sur Zoom

**Nombre de participant.e.s**

Maximum de 12 personnes

**Prix**

Membre SMQ ou Conseil de la culture	2 250 \$ / groupe
Non-membre SMQ	2 500 \$ / groupe

Le prix inclut la présence d'un.e employé.e de la SMQ pour assurer le soutien technique pendant toute la durée de la formation.

### Formation en présentiel

**Durée : 7 heures**

1 journée

**Nombre de participant.e.s**

Maximum de 12 personnes

**Prix**

Membre SMQ ou conseil de la culture	2 250 \$ / groupe
Non-membre SMQ	2 500 \$ / groupe

+ frais de déplacement et de séjour du formateur.

La location de la salle (avec écran, projecteur et ordinateur, connexion internet filaire) et l'organisation des pauses sont à la charge du client.

La SMQ ne charge pas les taxes.

\*Prix sous réserve de modification sans préavis.