

RL

Toujours confirmer: resto, hôtel, sorties, avec le sourire!

CT

La suite avec les sièges. Lorsque je fais un circuit avec des paysages extraordinaires à voir (La Gaspésie, la Côte Nord, surtout l'Ouest et la portion Rocheuses, je laisse le premier siège à l'avant libre pour les photos. Donc les gens se déplacent à leur guise, profitent du moment et cèdent la place à quelqu'un d'autre. C'est très apprécié pour les photos et il y a équité pour tout le monde.

La rotation des passagers dans le bus. Afin que tous/toutes puissent avoir l'opportunité d'être assis en avant en cours de circuit et avoir une meilleure vue, j'installe dès le 2^{ième} jour le principe de rotation. Donc à chaque matin, les gens changent de sièges dans le sens horaire (sautent de 2 à la fois pour faire le tour sinon on y arriverait pas).

Un jour, j'ai décidé de prendre l'initiative de régler les malentendus dès qu'ils surviennent et dans bien des cas, cela a changé positivement la suite du circuit autant pour le(s) client(es) que pour moi. C'est parfois aussi simple qu'une écoute par rapport à un inconfort dans le bus, une frustration de...ou parfois d'exprimer clairement les limites.

AC

Je fais sortir les clients de derrière en premier (pas à chaque occasion) mais plusieurs fois dans le circuit. Ils apprécient le geste.

Lors des longs trajets surtout sur la 401 je déploie une carte de l'Ontario que j'installe avec des tiges de tentes sur rails pour les mains sous les portes bagage. Et bien assis avec l'aide d'un faisceau laser je peux parler de la province, indiquer notre trajet, etc. Je fais la même chose pour le Québec et le Canada

J-FG

Similaire mais en utilisant le système AV dans les autobus, j'ai les cartes sur mon iPad et je me branche HDMI aux écrans des bus. (oui je sais certains bus sont mal équipés, mais c'est en train de changer, pour le mieux) Mais je traîne aussi les cartes avec moi pour quand la technologie n'est pas au rendez-vous.

Ne jamais mettre de photos sur les réseaux sociaux où il est possible de reconnaître les clients. Le souci de la vie privée des clients est très importante.

PG

Je fais la même chose depuis maintenant 15 ans à peu près, mais ma carte je la fais rouler sous le store déroulant côté passager sur le devant du bus. Ma carte tient donc tout seul et je peux comme toi être assis et parler avec un laser! A cet endroit, ça me permet aussi de la laisser là lorsqu'on fait un arrêt. Ainsi ceux au fond du bus peuvent voir la carte en montant et descendant du bus!

Marché. Je prévois toujours mon horaire en conséquence d'une petite marche. Rarement je demande à mon chauffeur par exemple de déposer les clients à la porte du restaurant. Au contraire, on va se stationner avec le chauffeur et tous ensemble on marche vers le resto. Mon chauffeur apprécie, parce qu'on revient au bus avec lui, il a donc le temps de mangé et nous nous avons fait une petite marche.

JS

Un guide à l'heure est un guide en retard. J'arrive donc toujours bien en avance de l'heure du rendez-vous avec le groupe. L'expérience me prouve que j'ai raison.

CT

Je suis allé à une formation d'entraîneur de football à Syracuse NY. Le coach en chef a mentionné une chose fort simple au début de la formation: "If you're on time, you're 15 minutes late." C'est surtout une façon de faire que bien des gens devraient suivre, pas seulement les guides...

Pour ne pas que ce soit toujours les gens du fond de l'autobus qui sortent en dernier je procède de la façon suivante. A tour de rôle je fais sortir les gens en commençant par le côté porte ou le côté chauffeur. Sii je commence côté porte, les gens à l'avant du côté porte sortent les premiers et les autres de la rangée à tour de rôle. Les gens à l'avant du côté chauffeur sortent les derniers. Quand les gens du côté chauffeur sortent les premiers, les derniers à sortir sont ceux du côté porte. Ça fait en sorte qu'il n'y a pas de bousculade et les gens sortent calmement.

AB

Simple mais essentiel : toujours garder en tête de traiter les gens (clients, chauffeurs, réceptionnistes, etc.) de la même manière que j'aimerais qu'on me traite. Établir et maintenir un climat convivial, bienveillant et agréable pour tous :)

HR

Respecter les horaires ! Arriver légèrement en avance sur les lieux des prestations pour éviter les retards pour nous et les groupes suivants.

LdB

Archivez, archivez et archivez vos informations par lieux, par circuits et par sujets (y compris les tarifs et procédures). Pensez bien à la structure de vos informations pour que vos recherches soient intuitives et faciles. A+

FO

Lorsque je reçois ma liste de passagers, je la compare à ma rooming list et je suis donc en mesure de connaître les familles, couples, etc. Ensuite je prépare une enveloppe pour chaque famille ou couple, etc. Et j'insère dans cette enveloppe différents outils pour rendre leur voyage plus extraordinaire !

BC

Lorsque je reçois ma liste de passagers, j'essaie de voir sur Facebook pour procurer un premier contact avant leur arrivée et si on a une adresse courriel c'est mieux

CM

Le sourire

FM

S'habiller de manière convenable en tout temps, et cela inclut le sourire ;)

MFL

Je porte ma carte de la CGAQ quand je suis en circuit.

[RP](#)

Une pratique bien simple avec mes clients Français.

Lorsque je reçois la liste des clients, je passe en revue les noms de famille afin

1- de voir si certains sont courants au Québec (je le souligne lors du 1er contact)

2- j'apprends à bien prononcer les noms plus difficiles. J'ai réalisé qu'ils appréciaient beaucoup que leur nom soit prononcé correctement.

CF

Se préoccuper du bien-être des chauffeurs.

GM

Faire preuve de bienveillance et d'entraide envers les guides de ville et les guides locaux...surtout s'ils sont débutants. Ne pas s'approprier leurs Informations....