

Bonjour!

Ce n'est pas une tradition, mais de nombreux présidents sortant de la CGAQ ont laissé un petit quelque chose à notre communauté, c'est à mon tour.

Après avoir discuté avec des jeunes et moins jeunes qui commencent et vu leur proportion dans nos rangs. Je pense que ces informations pourraient être utile à plusieurs.

Ce que je vous offre est une méthode de travail adapté à un guide accompagnateur. C'est la méthode que j'ai adoptée. Dans la pratique même si la base reste la même, j'ai pris d'autres trucs, certains raccourcis, comme vous prendrez les vôtres. Servez-vous de ce qui suit, comme un canevas sur lequel bâtir vos tournées, pas comme une panacée. À vous de l'adapter à votre personnalité et aux différentes situations.

"Oyez, oyez, mes ouailles! Buvez à mes mots, car certains vous seront utiles.
Si oui, si non, "parlez-m'en" lorsque nous nous verrons sur la route." ;-)

En lisant ceci, gardez en tête qu'une meilleure formation génère de meilleurs revenus.

Bonne Lecture.

Gaëtan Paquet

MA MÉTHODE LOGISTIQUE DE TRAVAIL en tant que guide accompagnateur

AVANT L'ARRIVÉE DU GROUPE

Avoir obtenu le maximum d'info sur le groupe.

Lire - vérifier (temps de trajet, que les adresses concordent)- mémoriser l'itinéraire

Préparer photocopies jeux et quelques listes de noms (repas et restrictions, options)

Reconfirmer les prestations 24 h d'avance ou selon la demande.

Pré numéroté les étiquette à bagages, s'il y a lieu.

Confirmer nom de Cie d'autobus, son no, nom et no tel du chauffeur, micro, lecteur DVD, musique cd ou Ipad

Le jour d'arrivée, vérifier l'heure d'arrivée du vol,

TECHNIQUE AÉROPORT

Arriver 1 h d'avance.

Vérifier la présence de l'autobus.

Repérer l'endroit ou rassembler le groupe.

On s'installe à l'arrivée - pancarte bien en évidence.

Atterrissage - 1er arrivés - 15 à 45 minutes après

Cocher le nom de la liste - indiquer le lieu de rendez-vous, toilettes, bureau change.

Demander à un pax de compter, lui donner le nombre attendu... Groupe (Gaëtan)

Se présenter, remettre les étiquettes à bagages, s'il y a lieu

Donne OK au répartiteur de l'aéroport. (Tel Chauffeur).

Dirige groupe vers véhicule

Demande pax de déposer bagages à 1m de la soute

Demande pax de visualiser leurs valises

Rencontre chauffeur - demande compter les valises

Monte à bord - réserver 2 places derrière chauffeur - pancarte, s'il y a lieu - micro

On invite les clients à s'asseoir, pendant qu'on range les valises.

On compte les gens, on note le nombre de valises et on indique au chauffeur le lieu d'arrivée

Discours de bienvenu.

Restriction alimentaire - repas libre - options - pourboire - consignes d'autobus.

Selon trajet, écourte pour continuer le lendemain.

TECHNIQUE HÔTEL

ARRIVÉE

Demander aux passagers de rester assis et de rassembler les objets de valeurs

On se rend rapidement à la réception

On s'identifie - donne no groupe, prend répartition des chambres et les clefs

Si chauffeur ne dort pas sur place, aviser l'hôtel

Confirme avec l'hôtel - h de réveil - h petit déjeuner et l'endroit

Ascenseur, escalier, téléphone, piscine, wifi, etc.

Retour dans l'autobus

Donner consignes du lendemain

Réveil (45 min) - pt déj (45 min) - Valise (15 min) - Hr de départ

Prendre ou non effets personnels (1-2 nuits)

Explique fonctionnement clef, ascenseur, TV payante, minibar, wifi, piscine, etc.

Prendre coordonnées hôtel avant de quitter.

Souhaiter bonne nuit (accessible à l'accueil 15 min le premier soir).

Distribution des clefs - carton petit-déj s'il y a lieu

Vérifie avec chauffeur nombre valises.

Vérifier qu'ils sont tous confortablement installés

Reconfirmer avec l'hôtel l'heure de réveil et petit-déj

DÉPART

(Le lendemain de l'arrivée, lever très tôt, petit-déj très tôt. 6h30 - 7h.)

Arriver 15 min avant heure fixée pour le déj. - Faire patienter les lève-tôt

S'assurer que la mise en place est conforme et prête pour l'arrivée des pax.

Avant de quitter l'hôtel, s'assurer:

Que tous les pax sont dans l'autobus, clefs sont remises, notes de frais ont été payées, nombre de valises et qu'ils n'ont rien oublié.

TECHNIQUE D'AUTOBUS (AM OU PM)

Dans l'autobus

Bref survol des activités de la journée

Un topo

Temps de "décantation"

Topo préparatoire de l'activité

Faire l'activité

On revient sur l'activité (ce qu'ils ont aimé ou moins).

Selon le cas temps de décantation, un topo, musique ou un petit vidéo, le temps de se rendre manger le midi ou au resto le soir.

Vous adaptez selon la longueur du trajet et l'heure de l'activité.

TECHNIQUE DE RESTAURANTS

Passagers se rassemblent devant la porte à l'extérieur ou demeurent dans l'autobus, pendant les formalités

On se présente à la réception, donne le nombre de passagers

Fait indiquer les tables - repère toilettes - repas prévu - confirme restrictions alimentaire

Retour dans l'autobus - consignes sup. si buffet - consigne de retour

Retour dans restaurant

indique les tables attribuées - indique les toilettes

On vérifie à chaque service si tout est en ordre

On paie le restaurateur - Bon d'échange, chèque, etc.

Comme guide

Être servi et manger en dernier

On évite de se faire faire des repas spéciaux

Si on veut manger seul, on disparaît

Si on s'assoit avec 1, on s'assoit avec tous.

On évite d'accepter des consommations.

CLIENTS DIFFICILES

7 Règles pour désamorcer des situations difficiles.

1- Écouter - laisser vider son sac

2- Le non verbal est important.

3- Comprendre - valider - cerner le problème

4- Résumer

5- Identifier des pistes de solutions avec lui - L'impliquer dans la solution

6- Résumer - (je prends en note, c'est bien ce que vous me demandez de faire?)

7- Terminer (Je m'informe - je vois ce que je peux faire - je vous reviens)

COMMENT GÉRÉ LE

Le retardataire - le perdu - le négatif - le je connais tout - l'alcoolique - le testeur - le piègeur - le saboteur - le trop gentil - le raciste - celui qui fait des crises - l'amoureux (se) transit - le malchanceux - le collant - l'odorant - le bavard - le malappris - le dérangent - le 1er en tout - l'hypocondriaque - l'handicapé visuel - l'accompagnatrice - si qq se fait voler, si chicane - fauteuil roulant. C'est pas le propos, une autre fois peut-être?

ÉVITER QUE LES CLIENTS SE PERDENT

Avec les procédures d'arrivée à l'hôtel, les aviser de se procurer les coordonnées de l'hôtel
Donner son numéro de cellulaire, si possible.

Conserver sur eux la liste des hôtels, du séjour.

Expliquer procédures si quelqu'un perd le groupe, lors d'un tour de ville ou ballade en groupe
disons à Toronto.

Il doit rester sur place. S'il doit se mettre à l'abri des intempéries, il doit garder l'œil sur l'endroit. Ne pas chercher le groupe, il pourrait nous rater lorsque nous repasserons, puisqu'après avoir mené le groupe, nous ferons le chemin inverse.

En tout état de cause qu'il joigne la réception de l'hôtel pour laisser un message. En dernier recours, disons après 11/2 - 2 h, se rendre par lui même à l'hôtel. Laisser une note à la réception afin de nous tenir informés.

DANS LA MALLETTE D'UN GUIDE

Sac: art toilette, premiers soins, truc de couture. Crayon Tide enlève tache.

Musique CD ou Électronique.

Films - Épopée en Amérique, pour les débutants en histoire, Fleuve aux grandes eaux

Cartes routières des régions visitées

Dépliants touristiques des activités incluses ou optionnelles.

Topos - Photocopies de passe-temps

Enveloppes - merci au guide.

Paperasse de l'entreprise.

Surligneur- crayons- efface - Scotch tape - papier.

SI JE PEUX ME PERMETTRE QUELQUES CONSEILS PÊLE-MÊLE, LIÉS À NOTRE MÉTIER.

Être pleinement disponible au groupe

Être un bon logisticien.

S'habituer au temps minuté - respectez les délais.

Un guide à l'heure est un guide en retard. (Je ne pouvais m'empêcher :-))

Avoir le contrôle sur nos passagers

Établir notre crédibilité dans l'honnêteté et le respect.

Si on donne des faits, s'assurer d'avoir contre vérifié l'information.

Être convaincu - passionné.

La voix doit transporter l'émotion sinon elle devient un véhicule sans intérêt.

On ne parle pas en marchant.

Ne pas parler plus de 50% du temps dans l'autobus..

Savoir établir une atmosphère avec ses passagers..

Pour eux, c'est la première fois, rappelez-vous... leur faire ressentir le merveilleux - Le fleuve majestueux, Québec, Niagara, points de vues magnifiques, etc.

L'appréciation et l'encouragement font ressortir le meilleur de l'être humain.

On retient 7% de ce que l'on entend

40% de ce que l'on voit

80% de ce que l'on voit et ressent.

Ce qu'on a pas, ce que l'on ne voit pas, on n'en parle pas ou un minimum.

Se tenir debout dans un autobus, lors des prises de parole, est risqué. (Accident)

Cherchez les talents dans le groupe - chanteur, conteur... Leur laisser de la place.

Les consignes se font avec les mains - montrez de la main les lieux

On indique des lieux précis, on donne des heures de rendez-vous précises.

On explique dans l'autobus, les procédures des différents services reçus - buffet, activité...

Pour de longs voyages, on montre le chemin parcouru à l'aide de cartes routières

On récompense le groupe avec des arrêts photo, routes panoramiques, retarder un repas.

Chacun son territoire - Respectez le territoire du guide de ville.

On doit toujours être bon (performant), sinon on ne dure pas.

Comment saurez-vous si vous êtes bon? Vous le verrez à votre capacité d'intéresser les gens, ainsi que celle de régler des conflits avec le pire des voyageurs.

Je termine cette section sur cette pensée de B. Shaw

The work of the world doesn't wait for the perfect people to be done.

Je termine le tout en vous suggérant de vérifier cette information avant de la diffuser, mais selon l'homme qui a vu l'ours et le tourisme durable, pour chaque passager, par 100 km, il se dépense 3,28 litres d'essence avec une émission de 8,3 kg de gaz à effets de serre. Je vous dirais; raison de plus pour réduire notre empreinte écologique en gardant les endroits visités plus propres à notre départ qu'à notre arrivée.

Bonnes tournées

Gaëtan Paquet

Président de la CGAQ, 2014 - 2015