



**Ensemble,
allons au-delà des
attentes des visiteurs
Été 2017**



OUTAOUAIS

tourismeoutaouais.com

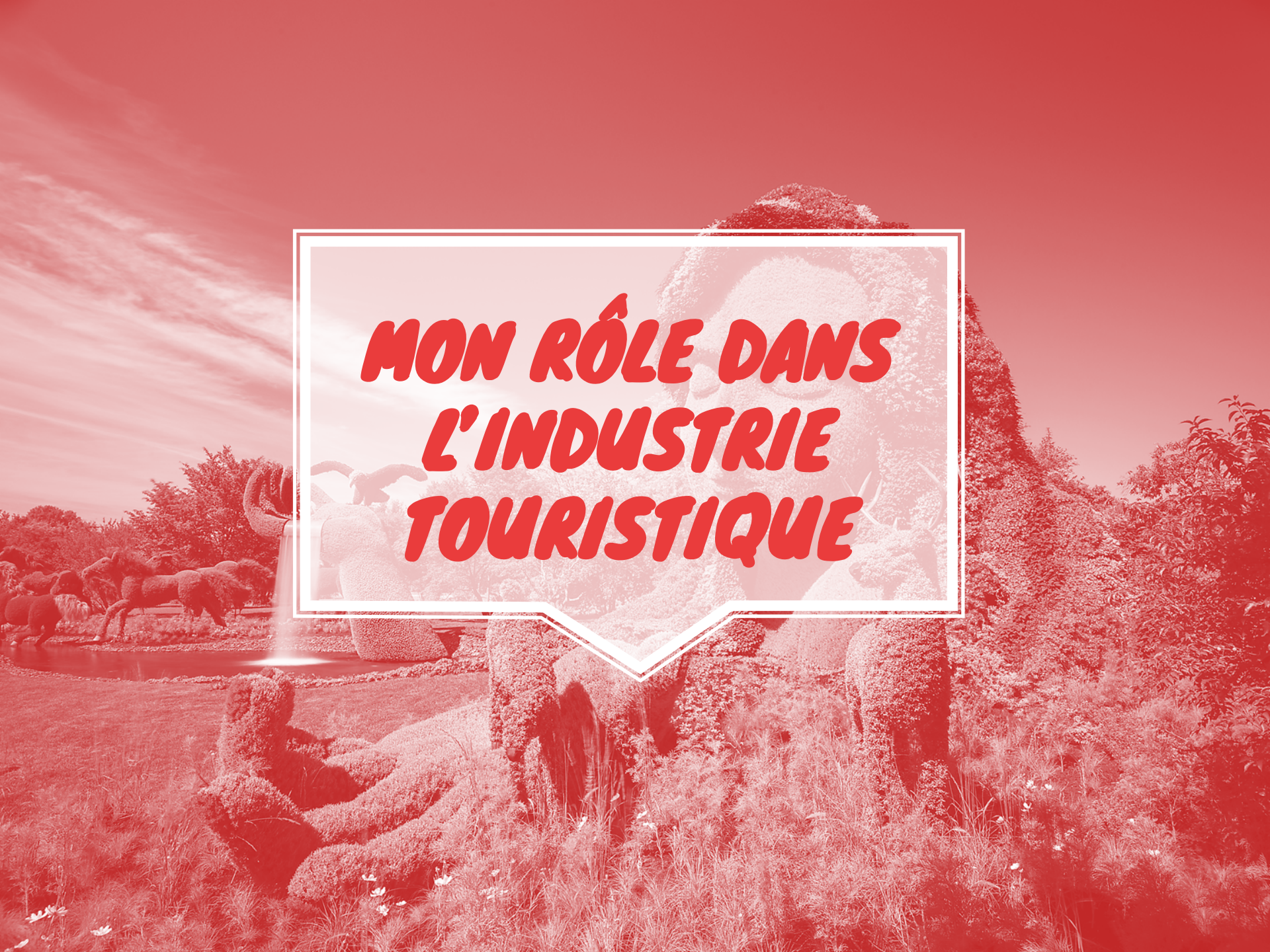
An aerial photograph of a modern university campus, featuring large, curved buildings and green spaces. The image is overlaid with a semi-transparent red filter. In the center, there is a white-bordered speech bubble containing the text 'CONTENU DE LA FORMATION' in a bold, italicized, red font.

***CONTENU DE LA
FORMATION***

Employés de première ligne

Contenu de la formation

- L'importance de votre rôle comme employé(e) de première ligne. Vous êtes des **ambassadeurs**, des **créateurs de souvenirs**.
- Le tourisme en Outaouais: Tourisme Outaouais, les pôles touristiques, les MRC et les unicités de la région.
- Les petits trucs pour surpasser les attentes de nos visiteurs: survol du service à la clientèle. Le facteur Wow!
- Aperçu de la programmation de Gatineau et Ottawa 2017.
- Autres attraits et activités à faire selon les intérêts.
- Saviez-vous que...?
- Les pages et groupes Facebook à suivre + *André de Tourisme Outaouais* à votre service.



***MON RÔLE DANS
L'INDUSTRIE
TOURISTIQUE***

La fois où...

...ensemble, nous sommes allés au-delà des attentes des visiteurs!

- Vous êtes souvent la 1ère personne que les visiteurs rencontrent – la fameuse première impression.
- Vous êtes en contact direct avec la clientèle. Les clients sont la raison d'être de toute entreprise.
- Vous êtes des ambassadeurs pour votre entreprise.
- Vous êtes des ambassadeurs pour l'Outaouais!
- Vous devez être bien outillés pour aller au-delà des attentes des visiteurs/clients.
- **Vous êtes des créateurs de souvenirs!**

An aerial photograph of a hot air balloon festival. In the foreground, a large field is filled with numerous hot air balloons of various colors and patterns, some on the ground and others in flight. A large crowd of people is gathered in the middle ground. In the background, a city skyline is visible under a cloudy sky. The entire image has a purple color cast. A white speech bubble with a black border is centered over the image, containing the text "LE TOURISME EN OUTAOUAIS".

***LE TOURISME
EN OUTAOUAIS***

Le tourisme en Outaouais

- ❑ + 4 millions de visiteurs (touristes + excursionnistes) par année!
- ❑ L'Outaouais est la 6^e région touristique la plus visitée au Québec et la 3^e région qui reçoit le plus de visiteurs hors-Québec, après Montréal et Québec.
- ❑ 30 à 35% de ces visites sont des VPA, «visites parents et amis» (Outaouais, région d'adoption)!
- ❑ Ces plus de 4 millions de visiteurs représentent près de 495M\$ en dépenses touristiques;
- ❑ En 2017, nous attendons **1 000 000 de plus** de visiteurs que dans le passé!

Le tourisme en Outaouais

Tourisme Outaouais:

- Association créée par et pour l'industrie, fondée en 1981, organisme privé à but non lucratif;
- Interlocuteur et partenaire privilégié du gouvernement du Québec en matière de tourisme dans la région (TSH);
- Principaux mandats: accueil, information, promotion, développement, structuration et concertation touristiques;
- Un C.A. composé de 24 administrateurs (représentants par secteur d'activités, par territoire et deux sièges Ville de Gatineau);
- Une équipe composée de +20 professionnels;
- Près de 600 memberships!

Le tourisme en Outaouais

Les unicités de l'Outaouais

- ❑ Plus de 33 000 km² de nature à explorer, 20 000 lacs et une douzaine de rivières: nous sommes le paradis du plein air;
- ❑ Gatineau, **4e ville** en importance au Québec;
- ❑ Ottawa-Gatineau, **4e agglomération** en importance au Canada;
- ❑ 5 MRC: Pontiac, Collines-de-l'Outaouais, Vallée-de-la-Gatineau, Petite-Nation La Lièvre et Gatineau.
- ❑ Plus de **800 km de sentiers de vélo**.
- ❑ Le musée le plus visité au Canada – **Musée canadien de l'histoire**;
- ❑ La plus grande caverne naturelle du Bouclier canadien – **Caverne Laflèche**;

Le tourisme en Outaouais

Les unicités de l'Outaouais

- ❑ La plus grande construction en bois rond au monde – **Château Montebello**;
- ❑ Le plus grand spa en Amérique du Nord – **Le Nordik**;
- ❑ 3 parcs aériens et 2 Via Ferrata* – **Parc des Chutes Coulonge***, **Arbraska Laflèche*** et **Camp Fortune**;
- ❑ L'un des 4 casinos du Québec et 1 restaurant Cinq Diamants – **Le Baccara du Casino Lac-Leamy**;
- ❑ L'une des meilleurs sommeliers du monde – 2e en 2013: **Véronique Rivest – propriétaire de Soif**. Aussi sommelière d'Air Canada.
- ❑ Un parc animalier avec une formule unique ouvert 4-saisons – **Parc Oméga**;

Le tourisme en Outaouais

Les unicités de l'Outaouais

- ❑ Le plus haut saut de bungee en Amérique du Nord – **Great Canadian Bungee**;
- ❑ Un labyrinthe aquatique de 6 km, comprenant plus de 60 intersections – **Éco-Odyssée**;
- ❑ Une centrale hydroélectrique au coeur de Gatineau qui offre des visites gratuites – **Centrale des Rapides-Farmer**;
- ❑ Le **Parc de la Gatineau** qui reçoit plus de 2.7 millions de visites annuellement.
- ❑ Une tour pour l'observation des étoiles avec équipement à la fine pointe de la technologie – **La Vallée des Rosiers**
- ❑ **Et beaucoup plus...!**

La fois où...

... j'ai partagé mes coups de coeur #Outaouaisfun!

- ❑ Prenez du temps pour préparer votre liste de coups de coeur ♥
 - ❑ Meilleure crème glacée en Outaouais? La Cigale à Chelsea, Chocolats Favoris à Gatineau, Cassis à Aylmer (même du gelato pour les chiens)...
 - ❑ Meilleure place pour un bon café? Moca Loca, Biscotti, Café British, Choux-Choux, Café Chat Sibérien...
 - ❑ Plus belle plage? Marina d'Aylmer, plage Moussette, plage du Lac Meech, Lac Philippe...
 - ❑ Meilleure place pour un pique-nique? Cour arrière du Musée canadien de l'histoire, parc Moussette, Wakefield...
 - ❑ D'autres idées vous viennent en tête? En tant que citoyens de Gatineau, que recommanderiez-vous?



***SERVICE À LA
CLIENTÈLE:
LE FACTEUR WOW!***

La fois où...

...j'ai reçu un accueil touristique **Wow!**

Selon vous, pourquoi est-il important d'offrir un accueil touristique **WOW!?**

Qu'est-ce qui différencie une expérience ordinaire d'une expérience extraordinaire?

Pensez à une expérience que vous avez vécue en tant que touriste/ visiteur.

Pourquoi est-ce que c'était une expérience exceptionnelle? Décrivez la situation.

La fois où...

...j'ai écouté deux fois plus!

« Si l'homme a deux oreilles et seulement une bouche, c'est pour lui permettre d'écouter deux fois plus qu'il ne parle »

La fois où...

...j'ai compris la différence entre besoin et attente du client.

❑ Besoin = demande de produit ou service

ex. aller au restaurant pour manger

❑ Attente = comment le client s'attend à être reçu

ex. accueil chaleureux, bonne nourriture, service dans un délai raisonnable, etc.

La fois où...

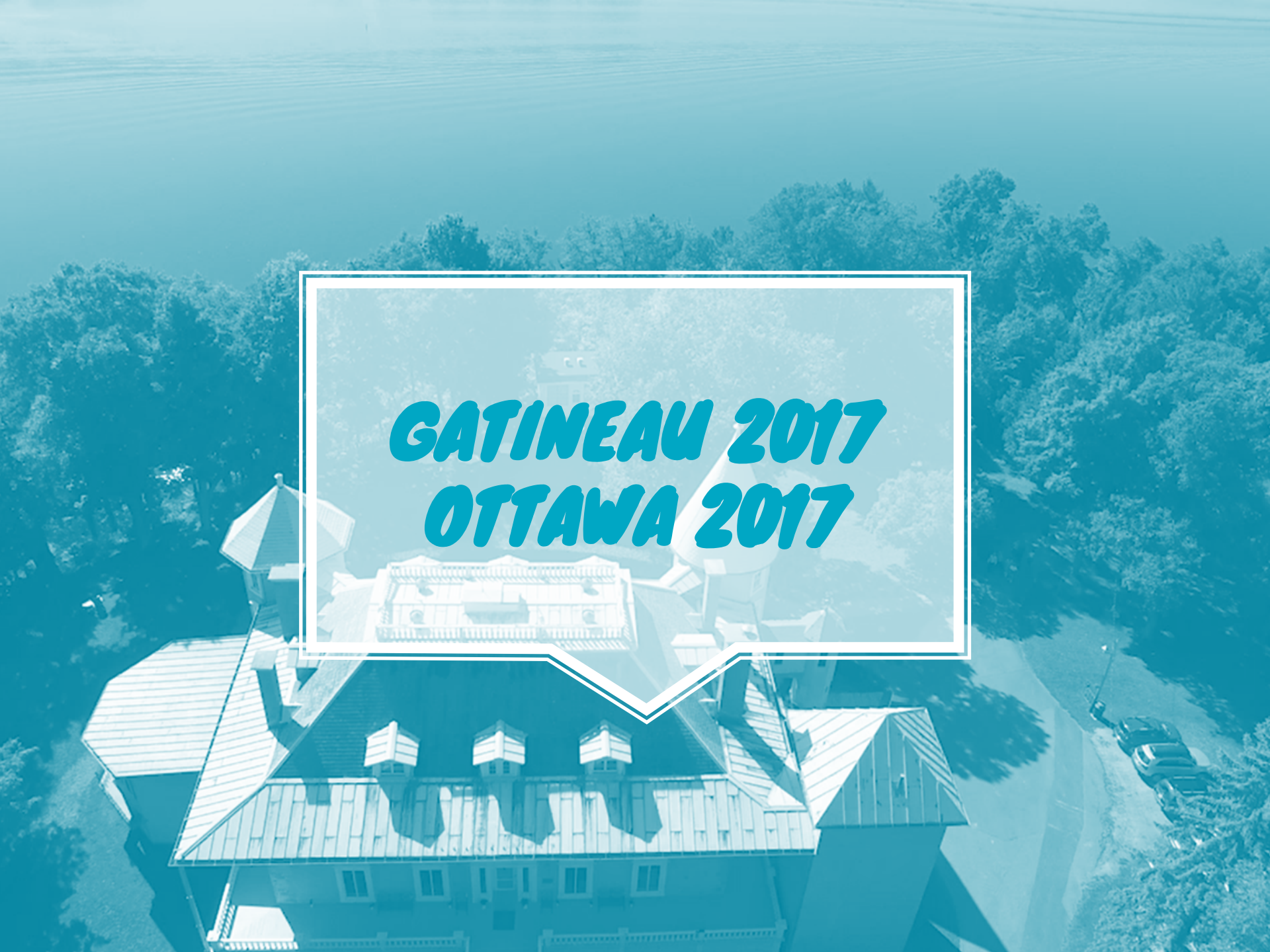
...j'ai compris c'était quoi un client, un visiteur.

- ❑ La personne la plus importante de l'entreprise, que ce soit au téléphone, par communication écrite ou face à face.
- ❑ La personne qui, au bout du compte, paie mon salaire – c'est réellement pour elle que je travaille.
- ❑ C'est une personne avec qui je dois m'armer de patience, même si elle n'en a pas toujours avec moi.
- ❑ C'est quelqu'un qui peut illuminer ou gâcher ma journée, suivant mes réactions face à ses commentaires.
- ❑ C'est quelqu'un qui a des partis pris et des préjugés exactement comme moi. Il se peut qu'il n'aime pas ma coiffure; je peux ne pas apprécier ses vêtements. Cependant, il reste un être à part, c'est mon client.
- ❑ C'est quelqu'un que je prends soin de ne pas offenser. Même lorsqu'il a tort, je lui fais comprendre de façon indirecte et courtoise.
- ❑ Une personne qui parfois représente un véritable défi. Je relève ce défi et suis fier de transformer une mine renfrognée en un visage souriant 😊

La fois où...

...j'ai compris que le client n'a pas toujours raison...

**Le client n'a pas
toujours raison,
mais le client est
toujours le client.**



GATINEAU 2017
OTTAWA 2017

La fois où...

...j'ai rien manqué de l'été en Outaouais!

Gatineau

Ottawa

La salle de l'Histoire
canadienne

TOUT L'ÉTÉ

21 MARS AU 1^{ER} DÉCEMBRE
OTTAWA ACCUEILLE LE MONDE

■ Ottawa

20 MAI AU 4 SEPTEMBRE
VILLAGE DE L'INSPIRATION

■ Ottawa

21 MAI AU 3 SEPTEMBRE
LES VÉLOS-DIMANCHES NOKIA
Ottawa / Collines-de-l'Outaouais / Gatineau

À PARTIR DU 27 MAI
LUMIÈRE ET SON DU SILENCE

■ Gatineau

21 JUIN
OUVERTURE DE LA GALERIE
DE L'ARCTIQUE CANADA GOOSE

■ Ottawa

23 JUIN AU 10 SEPTEMBRE
KONTINUUM

■ Ottawa

24 JUIN, 2 ET 9 JUILLET,
19 AOÛT ET 3 SEPTEMBRE
LA MESSE QUÉBÉCOISE

■ Gatineau

29 JUIN AU 28 AOÛT
C'EST RÉTRO AU CASINO
DU LAC-LEAMY

■ Gatineau

30 JUIN AU 10 OCTOBRE
MOSAÏCANADA 150 / GATINEAU
2017

■ Gatineau

1^{ER} JUILLET
OUVERTURE DE LA SALLE
DE L'HISTOIRE CANADIENNE

■ Gatineau

4 JUILLET AU 27 AOÛT
À PERTE DE VUE (EXPOSITION)

■ Gatineau

7 JUILLET AU 26 AOÛT
RÉAL BÉLAND

■ Gatineau

11 JUILLET AU 16 SEPTEMBRE
LUMIÈRES DU NORD

■ Ottawa

3 AU 27 AOÛT
CIRQUE DU SOLEIL - VOLTA

■ Gatineau

4 AU 20 AOÛT
GREASE

■ Gatineau

24 SEPTEMBRE AU
5 NOVEMBRE
LA SPLENDEUR DES
CHUTES DE LA CHAUDIÈRE

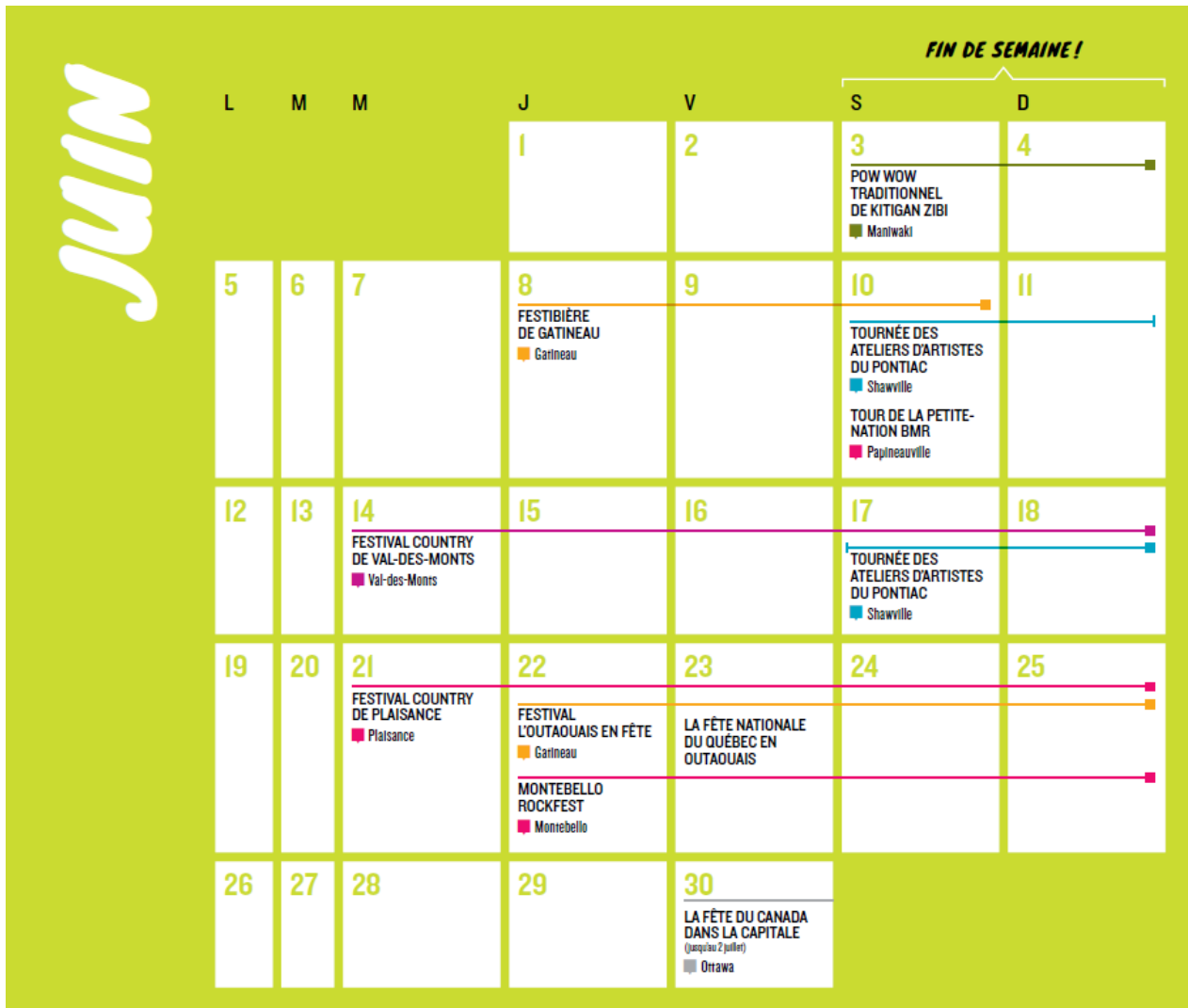
■ Ottawa

30 SEPTEMBRE AU
22 OCTOBRE
COLORIS AUTOMNAL

■ Gatineau

La fois où...

...j'ai rien manqué de l'été en Outaouais!



La fois où...

...j'ai rien manqué de l'été en Outaouais!

JUILLET							FIN DE SEMAINE!	
							S	D
L	M	M	J	V	S	D		
					1	2	LA FÊTE DU CANADA DANS LA CAPITALE Ottawa	PIQUE-NIQUE SUR LE PONT Gatineau et Ottawa RUELLE GOURMANDE Gatineau
3	4	5	6	7	8	9	MERVEILLES DE SABLE Gatineau DÎNER ENTRE CIEL ET TERRE Ottawa LES SOIRÉES CINÉ PLEIN-AIR ROUGE FM Gatineau	TIRE DE CAMIONS INTERNATIONALE DE GATINEAU Gatineau
10	11	12	13	14	15	16	FESTIVAL D'ÉTÉ DE MANIWAKI Maniwaki FESTIVAL DES CULTURES DU MONDE Gatineau	INTERNATIONAUX DE TENNIS DE GATINEAU Gatineau DÎNER ENTRE CIEL ET TERRE (après le 22 juillet)
17	18	19	20	21	22	23	FESTI-VELO MSM Lac-Sainte-Marie AGWATA Gatineau FESTIVAL WESTERN ST-ANDRÉ-AVELLIN RODEO PROFESSIONNEL St-André-Avelin LES SOIRÉES CINÉ PLEIN-AIR ROUGE FM Gatineau	DÎNER ENTRE CIEL ET TERRE INTERNATIONAUX DE TENNIS DE GATINEAU
24	25	26	27	28	29	30	LA MACHINE Ottawa FESTIVAL COUNTRY DU GRAND GATINEAU Gatineau LES FEUX DE LAC-SIMON Lac-Simon	ADMIRA FESTIVAL WESTERN ST-ANDRÉ-AVELLIN RODEO PROFESSIONNEL
31	FESTIVAL COUNTRY DU GRAND GATINEAU (après le 8 août)							

La fois où...

...j'ai rien manqué de l'été en Outaouais!

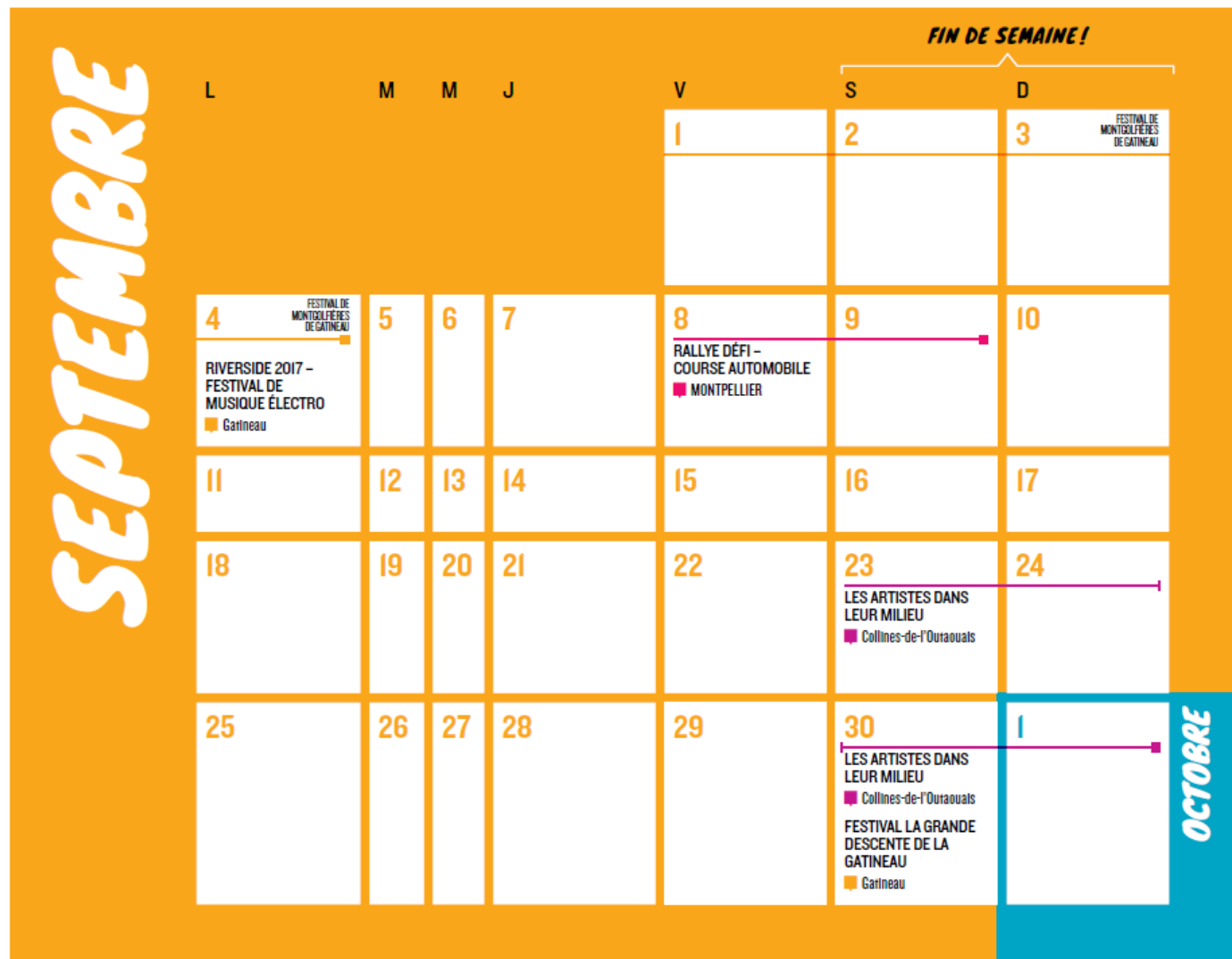
AOÛT

FIN DE SEMAINE!

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6 FESTIVAL COUNTRY DU GRAND GATINEAU
7	8	9 LES GRANDS FEUX DU CASINO DU LAC-LEAMY ■ Gatineau	10	11	12 LES GRANDS FEUX DU CASINO DU LAC-LEAMY ■ Gatineau	13
14	15	16 LES GRANDS FEUX DU CASINO DU LAC-LEAMY ■ Gatineau	17	18 FESTIVAL DE L'OUTAOUAIS EMERGENT (FOÉ) ■ Gatineau	19 FESTIVAL DE LA FIBRE TWIST ■ St-André-Avellin LES GRANDS FEUX DU CASINO DU LAC-LEAMY ■ Gatineau	20
21	22	23	24	25 FESTIVAL D'EAU VIVE DE LA HAUTE-GATINEAU ■ Mantwaki	26 RENDEZ-VOUS DES ARTS DE PAPINEAUVILLE ■ Papineauville COURSE DE MINUIT ■ Mont-Casacades	27 FÊTE GOURMANDE ■ Chelsea TABLÉE DU CANADA ■ Ottawa
28	29	30	31 FESTIVAL DE MONTGOLFIÈRES DE GATINEAU ■ Gatineau			

La fois où...

...j'ai rien manqué de l'été en Outaouais!



La fois où...

...j'ai rien manqué de l'été en Outaouais!



Au cœur du Vieux-Hull



La fois où...

...j'ai rien manqué de l'été en Outaouais!



<https://www.youtube.com/watch?v=CzXtLtNmztE&t=2s>

A person is sitting on a wooden bench in a park-like setting. Two bicycles are parked on either side of the bench. The person is wearing a dark jacket and light-colored pants. In the background, there are trees and a city skyline with several tall buildings, including one with a prominent spire. The entire image has a green color overlay.

SAVIEZ-VOUS...

La fois où...

...on savait tout... ou presque!

- ❑ Tous les touristes dont le domicile est situé à l'extérieur d'un rayon de 80 kilomètres de la ville de Gatineau peuvent avoir un **PERMIS DE STATIONNEMENT POUR UNE DURÉE DE 2 JOURS**. Ce permis est disponible à la Maison du Tourisme, 103, rue Laurier.
- ❑ Le **PASSEPORT DES MUSÉES** vous permet d'explorer trois musées nationaux de la région de la capitale du Canada en trois jours consécutifs pour 35 \$. Choisissez parmi les six musées nationaux participants ! www.passeportmusees.ca
- ❑ Du 25 juin au 9 septembre, un tout **NOUVEAU TOUR GUIDÉ** est disponible à Gatineau et Ottawa avec treize arrêts possibles. Tous les détails au 819-208-5242 ou www.ToursCentreVilleGatineauOttawa.ca

La fois où...

...on savait tout... ou presque!

- ❑ Les samedis et dimanches, du 1er juillet au 15 octobre, la Société de transport de l'Outaouais (STO) offre un **SERVICE DE NAVETTE GRATUIT** qui sillonne le Vieux-Hull jusqu'à MosaiCanada !
- ❑ Tous les jours en juillet et en août, sinon tous les week-ends de l'année, lors des congés scolaires et fériés, le **TARIF FAMILLE** offre la gratuité pour les enfants de 11 ans et moins qui sont accompagnés d'un adulte. En tout temps, les enfants de 5 ans et moins voyagent gratuitement à bord lorsqu'ils sont accompagnés d'un adulte.
- ❑ Deux nouveaux titres de transport pour profiter pendant 1 journée ou 3 jours consécutifs d'un **ACCÈS ILLIMITÉ** aux réseaux régulier et/ou adapté de la STO ! Ces laissez-passer permettent les correspondances sur le réseau OC Transpo.
- ❑ La STO est partenaire d'une quinzaine d'événements régionaux ! Il est donc parfois possible de profiter d'une **GRATUITÉ À BORD AVEC VOTRE BILLET** et/ou bracelet ou encore, d'un service de navette. Renseignez-vous: sto.ca/evenements

An aerial photograph of a city, likely Montreal, with a large white callout box in the center. The box has a white border and a white background. The text inside the box is in a bold, italicized, red font. The background of the entire image is a semi-transparent red overlay.

***ANDRÉ
à
VOTRE SERVICE!***

Là fois où...

... j'ai demandé conseil à André de Tourisme Outaouais

Bonjour! Je m'appelle André et je veux devenir votre nouveau meilleur ami!

Cet été, je vais me promener sur le territoire, je vais aller vous voir à vos lieux de travail et je vais vous tenir au courant de tout ce que vous DEVEZ savoir pour que vos visiteurs se sentent accueillis comme nulle part ailleurs! Bref, je veux vous transmettre mon amour et ma connaissance de la région et vous donner des astuces dont vous pourrez vous aussi faire profiter votre clientèle!

Pourquoi faire ça? Facile!

Au-delà des attraits majeurs et des gros événements, les visiteurs recherchent une chose plus que tout: **l'authenticité.**

C'est là que vous entrez en ligne de compte!



Là fois où...

... j'ai demandé conseil à André de Tourisme Outaouais

Ils veulent avoir l'impression de vivre comme les locaux, le temps de leur séjour. Et si les guides touristiques et les sites internet de ce monde vont leur donner les grandes lignes et les incontournables, c'est vous, chers ambassadeurs, qui serez en mesure de rajouter la touche humaine.

Mais des fois, on a beau connaître notre région, on a toujours besoin d'un petit coup de pouce pour ne rien manquer. C'est pour ça qu'on est là!

Pour commencer, j'ai besoin que vous m'ajoutiez comme ami:

www.facebook.com/andretourismeoutaouais

Deuxièmement, demandez à rejoindre le groupe

Premières lignes de l'Outaouais

(www.facebook.com/groups/1897559477196247

)



Là fois où...

... j'ai demandé conseil à André de Tourisme Outaouais

Dans ce groupe, on va vous partager les choses à ne pas manquer, des petits trucs qui peuvent aider vos visiteurs, le calendrier des événements, les nouveautés et les outils qu'on crée pour vous. On va aussi vous donner des tribunes pour échanger avec vos confrères et consœurs! Participez! On veut que ça soit vivant et on ne veut pas être les seuls à publier!

Pour ne rien manquer, suivez-nous sur les médias sociaux!
(#outaouaisfun, #LaFoisOù, #HoteParfait)



Facebook.com/tourismeoutaouais



@TourOutaouais



@outaouais

Et bien sûr au

www.tourismeoutaouais.com!



Là fois où...

... j'ai demandé conseil à André de Tourisme Outaouais

Bon été!

Et n'hésitez pas à communiquer avec moi!





Ambassadeurs de l'Outaouais et créateurs de souvenirs: amusez-vous et passez un bel été #Outaouaisfun!



OUTAOUAIS

tourismeoutaouais.com