

# COURS DE FORMATION

destiné aux agents de voyages

Soyez reconnu à titre d'agent de voyages spécialisé et apte à répondre aux besoins des personnes ayant une déficience.



# Service Complice

Formation sur l'accueil et le service offerts  
aux personnes handicapées et aux personnes âgées

## Inscrivez-vous à l'unique cours de formation qui vous enseigne comment adapter vos services à une clientèle en croissance de personnes ayant une déficience et de personnes âgées

**DÉMYSTIFIEZ LES SITUATIONS** - Sachez reconnaître les bonnes techniques pour accueillir et servir une clientèle de personnes ayant une déficience motrice, visuelle, auditive, de la parole et/ou du langage.

**LAISSEZ TOMBER LES MALAISES ET LES BARRIÈRES**  
qui sont souvent liées  
à la méconnaissance de cette clientèle.

**PROFITEZ DES CONNAISSANCES ET  
EXPÉRIENCES DE VOYAGES  
D'ISABELLE DUCHARME ET  
DE TINA MINTZ**



*Cette formation propose des outils de travail, des éléments de réflexion, des exercices pratiques et présente les meilleures façons d'agir pour desservir adéquatement une clientèle estimée à 10 % de la population québécoise.*

### LIEU DE LA FORMATION

Montréal : 30 novembre et 1<sup>er</sup> décembre 2010  
Regroupement Loisir Québec  
(Stade Olympique)  
4545 avenue Pierre-De Coubertin

**DURÉE : 1 ½ JOUR  
JOUR 1  
9 H À 17 H  
Contenu de la formation**

- Une clientèle en croissance – Identifier la clientèle et ses besoins
- Une expérience séduisante pour tous – Apprendre les techniques pour séduire la clientèle
- Pour un voyage réussi ! – Analyser les besoins particuliers et rechercher l'information
- La réglementation ça vaut la coût – Planification marketing adaptée à la clientèle

**JOUR 2  
9 H À MIDI  
Conférences**

- **CROISIÈRES • Carnival**  
Carnival offre des cabines adaptées et une multitude d'autres services pour les personnes à mobilité réduite.
- **AVIONS, FORAITS ET CROISIÈRES • Vacances Transat**  
Vacances Transat offre des services spéciaux pour les personnes handicapées, de la réservation à l'embarquement.
- **AUTOCARS • Association des propriétaires d'autobus du Québec (APAQ)**  
Les membres de l'APAQ ont une politique de gratuité pour l'accompagnateur de la personne handicapée et plusieurs ont des autobus accessibles.
- **AÉROPORT**  
Les services offerts par l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau
- **TRAINS • VIA Rail la façon humaine de voyager**  
VIA Rail offre un ensemble de services notamment la réduction du prix du billet de l'accompagnateur de la personne handicapée.

**Carnival**  
Les Fun Ships.

**VACANCES  
transat  
HOLIDAYS**

**APAQ**  
ASSOCIATION DES PROPRIÉTAIRES  
D'AUTOBUS DU QUÉBEC

**AÉROPORTS DE  
MONTRÉAL**

**VIA Rail Canada**

**Venez profiter de l'expertise de Kéroul et enrichissez vos façons de faire et de penser.**

**FORMULAIRE D'INSCRIPTION – PLACES LIMITÉES** Coût : 135 \$ (+ 6,75 \$ TPS + 10,63 \$ TVQ) = 152,38 \$

Le tarif inclus une attestation et une promotion de l'agent accrédité auprès de la clientèle. Retourner ce coupon par télécopieur : (514 254-0766)

Nom : \_\_\_\_\_ Fonction : \_\_\_\_\_

Entreprise : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

Veillez indiquer votre mode de paiement : ( ) Facturation ( ) Chèque ( ) Visa numéro \_\_\_\_\_

Nom du titulaire de la carte \_\_\_\_\_ Date d'expiration \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec Lyne Ménard – 514 252-3104 Courriel : lmenard@keroul.qc.ca

# Kéroul

Tourisme et culture pour  
personnes à capacité  
physique restreinte



Kéroul a pour mission de rendre accessible le tourisme et la culture aux personnes à capacité physique restreinte. Interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme du Québec, Kéroul est un organisme formateur à but non lucratif agréé par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main d'œuvre.