

Pour diffusion immédiate  
Le 30 avril 2013

## **Le gouvernement du Yukon favorise la formation en service à la clientèle**

WHITEHORSE — Le gouvernement du Yukon s'associe au Yukon Tourism Education Council (YTEC) afin d'offrir de la formation en service à la clientèle aux entreprises yukonnaises. Les ministères du Tourisme et de la Culture et du Développement économique accordent conjointement au YTEC la somme de 60 000 \$ afin que celui-ci puisse offrir le programme de formation Welcome Yukon.

« Nous sommes heureux de soutenir les entreprises du Yukon en donnant à leurs employés la possibilité d'en apprendre davantage au sujet du service à la clientèle », a déclaré le ministre du Tourisme et de la Culture, M. Mike Nixon. « Il est essentiel d'offrir un service à la clientèle de qualité si l'on veut s'assurer que les touristes gardent un bon souvenir de leur visite au Yukon. »

Le programme Welcome Yukon comprend deux volets : Welcome Yukon Summer, qui est axé sur les normes de service à respecter étant donné l'importance du tourisme, et Welcome Yukon Winter, qui traite en outre des normes de service à appliquer à l'égard des visiteurs de l'étranger, en particulier ceux qui viennent du Japon, un marché est en pleine croissance.

« En améliorant les compétences de la main-d'œuvre de première ligne, nous soutenons également le développement et la croissance de nos secteurs industriels », a souligné le ministre du Développement économique, M. Currie Dixon. « Il est très important d'offrir un service à la clientèle de grande qualité si l'on veut non seulement attirer les clients, mais les inciter à revenir. »

Trois cents personnes participeront à cette formation. De plus, le YTEC offrira des ateliers de formation à l'intention des formateurs aux participants que cette formation intéresse; ainsi, ces derniers pourront à leur tour offrir le programme Welcome Yukon dans leur collectivité.

Offrir de la formation à nos employés est un bon moyen, d'une part, de leur montrer qu'ils sont importants pour l'entreprise et, d'autre part, de les motiver davantage », a indiqué le président du YTEC, M. Frank Curlew. « Les entreprises ne peuvent que tirer profit d'un service à la clientèle de grande qualité, puisque la fidélisation des clients ne peut avoir, en fin de compte, qu'un effet positif. »

Grâce à l'aide financière du gouvernement, les ateliers, dont la durée est de 3,5 heures, coûteront aux entreprises 25 \$ par personne. Les ateliers seront offerts dans l'ensemble du Yukon, entre mai 2013 et septembre 2014.

Pour de plus amples renseignements sur le programme, visitez le [www.tc.gov.yk.ca/fr](http://www.tc.gov.yk.ca/fr).

-30-

Renseignements :

Matthew Grant  
Communications  
Conseil des ministres  
867-393-6470  
[matthew.grant@gov.yk.ca](mailto:matthew.grant@gov.yk.ca)

Karen Keeley  
Communications  
Tourisme et Culture  
867-667-8304  
[karen.keeley@gov.yk.ca](mailto:karen.keeley@gov.yk.ca)

*Communiqué numéro 13-106*

Stay up to date with the latest Yukon government news by subscribing to our RSS feed here:  
<http://www.gov.yk.ca/news/rss.html>. Or follow us on Twitter @yukongov.