



# FORMATION

destinée aux

## agents de voyage

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

### DURÉE

1 jour et demi

- Jour 1 > 9 h à 17 h :  
**Contenu de la formation**
- Jour 2 > 9 h à 12 h :  
**Conférenciers**

### DATE

9-10 déc. 2014

- 9 décembre : salle Info-Loisir
- 10 décembre : salle Archipel

### LIEU

Stade olympique  
**Regroupement Loisir Sport Québec**  
4545, avenue Pierre-De Coubertin  
Montréal (Québec) H1V 0B2

### COÛT

175\$/pers. +tx

Inclut :

- attestation de participation,
- manuel du participant,
- promotion de l'agent accrédité auprès de la clientèle.

### INSCRIPTION

Courriel / Téléc.

- Avant le 3 décembre 2014
- Places limitées
- Faire parvenir le formulaire annexé, dûment rempli, par courriel à :  
[sgelinas@keroul.qc.ca](mailto:sgelinas@keroul.qc.ca)  
ou par télécopieur : 514-254-0766

### RENSEIGNEMENTS

Stéphanie Gélinas

Coordonnatrice de la formation  
514-252-3104  
[sgelinas@keroul.qc.ca](mailto:sgelinas@keroul.qc.ca)

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**.



Profitez des connaissances et expériences de voyages de Stéphanie Gélinas et de Tina Mintz.

## 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 le coût**  
Planification marketing adaptée à la clientèle

## 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 – Fédération des transporteurs par autocar



Les membres de la FTA ont une politique de gratuité pour l'accompagnateur de la personne handicapée et plusieurs ont des autobus accessibles.

### ■ AÉROPORT – Aéroport Pierre-Elliott-Trudeau



Les services offerts par l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau.

### ■ TRAINS – VIA Rail



VIA Rail offre un ensemble de services, notamment la réduction du prix du billet de l'accompagnateur de la personne handicapée.



4545, avenue Pierre-De Coubertin, Montréal (Québec) H1V 0B2  
Tél. : 514 252-3104 Téléc. : 514 254-0766 [infos@keroul.qc.ca](mailto:infos@keroul.qc.ca) [www.keroul.qc.ca](http://www.keroul.qc.ca)

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.