

Les commerces, la force du réseau des Villages-relais du Québec

**Vous êtes propriétaire d'un commerce ?
Vous êtes employé(e) d'une entreprise qui accueille des clients ?
CE MESSAGE EST POUR VOUS.**

Bonjour à vous toutes et tous! Dégelis dont le slogan est ***Ville d'accueil au Témiscouata*** est membre depuis plusieurs années déjà de la Fédération des Villages-relais du Québec. Pour joindre cette Fédération, la Ville a adhéré à une charte de qualité qui implique chacun de nous.

Mais qu'est-ce qu'un Village-Relais ?

Le concept de Village-relais a été développé afin de réduire les effets de la fatigue au volant en proposant des lieux d'arrêt le long des routes nationales et touristiques reconnues et ainsi, améliorer la sécurité des usagers de la route. C'est un réseau de plus de 40 villes et villages de moins de 10 000 habitants, accrédités par le ministère des Transports, qui se sont engagés à offrir, avec l'aide de leurs commerçants, des services de qualité et des lieux d'arrêt agréables et sécuritaires. On compte plus de 800 commerces partenaires du réseau. Les services sont assujettis à une charte de qualité avec des horaires de haute et de basse saison. En plus des services de base qui permettent de faire une pause sécuritaire, les Villages-relais offrent aux voyageurs des attraits touristiques, culturels et naturels, des aménagements de qualité et un environnement attrayant. Les Villages-relais sont situés partout au Québec à intervalle moyen d'une heure de conduite le long des routes nationales ou des routes touristiques. Les automobilistes peuvent également voir, sur leur route, des panneaux annonçant le prochain Village-relais.

La Fédération des Villages-Relais a développé un **outil de formation qui est offert gratuitement à tous les commerçants et leurs employé(e)s** afin de les sensibiliser à l'importance de l'approche-client. Cette formation amusante offre des mises en situation que nous rencontrons au quotidien. L'objectif est de sensibiliser les personnes qui accueillent les clients aux diverses situations auxquelles elles sont confrontées et des trucs simples pour y faire face. C'est également un outil d'évaluation qui nous permet d'améliorer notre approche en tant que représentant d'un commerce.

Voici le lien qui mène à la formation : <https://formation.villages-relais.qc.ca>

Un immense merci de votre collaboration.