

Power**SHIFT**

Profils de carrière dans
l'industrie du tourisme
et de l'hôtellerie

Sensibilisation
et relations avec
les clients



Canada *Alberta*

Sensibilisation et relations avec les clients

Compétences transférables du tourisme et de l'hôtellerie à l'électricité

Compétences techniques	Compétences non techniques	Compétences Fondamentales
Finances	Excellence en prestation de services	Tous
Gestion des ressources humaines	Professionalisme	
Ventes et marketing	Communication	
Gestion des stocks	Conformité	
Services de réception	Santé et sécurité	
	Développement durable	
	Sécurité	
	Compétence numérique	

Exemples de professions du tourisme dans ce domaine fonctionnel

Coordinateur d'événements	Ambassadeur de marque	Agent de réception	Représentant des ventes et du marketing
Gestionnaire d'événements	Directeur de l'excursion	Agent de réservation	

Exemples de professions du tourisme dans ce domaine fonctionnel

Gestionnaire d'événements (Niveau de gestion)

Compétences techniques

FINANCES

Gérer Finances

- Produire des rapports financiers
- Préparer des prévisions financières

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Gérer des employés

- Tenir à jour les dossiers des employés
- Se conformer aux obligations d'accommodement prévues dans la législation sur les droits de la personne

Gérer d'autres types de travailleurs

- Gérer les employés en télétravail
- Gérer les étudiants des programmes d'expérience de travail

Embaucher des employés

- Rédiger des offres d'emploi
- Sélectionner des candidats

Assurer le perfectionnement des employés

- Mener des séances d'orientation, d'accueil et d'intégration
- Mobiliser les employés

Gérer le départ des employés

- Mener des entrevues de départ

VENTES ET MARKETING

Gérer le développement des produits et services

- Bâtir une culture de l'innovation
- Mener des recherches sur les produits, les services et les marchés
- Établir un modèle tarifaire

Compétences non techniques

EXCELLENCE EN PRESTATION DE SERVICES

Promouvoir une culture de l'excellence du service

- Créer une culture de l'excellence du service
- Évaluer la satisfaction de la clientèle
- Faire un suivi de la rétroaction de la clientèle

Viser l'excellence du service

- Répondre aux besoins de la clientèle

Traiter les situations difficiles

- Traiter les préoccupations et les plaintes

PROFESSIONNALISME

Faire preuve de professionnalisme

- Projeter une image professionnelle
- Adopter une attitude positive

Collaborer avec les autres

- Développer un réseau professionnel
- Régler des conflits

Faire preuve d'habiletés personnelles

- Faire preuve d'initiative

COMMUNICATION

Communiquer efficacement

- Mettre en application les principes de la communication interculturelle

CONFORMITÉ

Mettre au point des politiques et procédures

- Intégrer la législation aux politiques et procédures

Compétences techniques

VENTES ET MARKETING

Élaborer des stratégies de ventes et de marketing

- Mener des analyses de situation
- Mettre au point un plan intégré de ventes et de marketing
- Développer la marque
- Déterminer des canaux de ventes
- Élaborer une stratégie numérique
- Évaluer l'efficacité du plan de ventes et de marketing

Mener des activités de ventes

- Effectuer des activités de démarchage commercial
- Établir des relations avec la clientèle
- Recommander des produits et des services à la clientèle
- Conclure des ventes
- Assurer le suivi des ventes

Mener des activités de marketing

- Mener des activités de marketing direct
- Acheter de la publicité dans les médias
- Créer du contenu publicitaire
- Créer du matériel promotionnel
- Mener des activités de cybermarketing
- Gérer la présence en ligne
- Gérer les évaluations en ligne
- Mener des activités de commercialisation
- Mener des activités promotionnelles

GESTION DES STOCKS

Gérer des stocks

- Établir un système de gestion des stocks

Compétences non techniques

COMPLIANCE

Promouvoir la conformité

- Promouvoir la conformité aux politiques et procédures

Respecter les lois, les politiques et les procédures

- Respecter les lois et règlements

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Créer un milieu sécuritaire

- Évaluer les dangers potentiels
- Protéger la sécurité des employés

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Optimiser les avantages pour la communauté

- Soutenir les droits de la personne et les droits du travail

COMPÉTENCE NUMÉRIQUE

Gérer des procédures liées à la technologie de l'information et des communications

- Générer des rapports
- Assurer la liaison avec des spécialistes de la technologie de l'information et des communications

Utiliser des applications numériques

- Saisir et extraire des données
- Effectuer des recherches en ligne
- Résoudre des problèmes des applications et des ordinateurs

Coordinateur d'événements (Niveau de la première ligne)

Compétences techniques

FINANCES

Gérer Finances

- Tenir à jour l'information comptable
- Produire des rapports financiers

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Gérer des employés

- Tenir à jour les dossiers des employés
- Se conformer aux obligations d'accommodement prévues dans la législation sur les droits de la personne

Gérer d'autres types de travailleurs

- Gérer les employés en télétravail
- Gérer les étudiants des programmes d'expérience de travail

Embaucher des employés

- Rédiger des offres d'emploi
- Sélectionner des candidats

Assurer le perfectionnement des employés

- Mener des séances d'orientation, d'accueil et d'intégration
- Mobiliser les employés

Gérer le départ des employés

- Mener des entrevues de départ

VENTES ET MARKETING

Gérer le développement des produits et services

- Mener des recherches sur les produits, les services et les marchés
- Établir un modèle tarifaire

Élaborer des stratégies de ventes et de marketing

- Évaluer l'efficacité du plan de ventes et de marketing

Compétences non techniques

EXCELLENCE EN PRESTATION DE SERVICES

Promouvoir une culture de l'excellence du service

- Créer une culture de l'excellence du service
- Évaluer la satisfaction de la clientèle
- Faire un suivi de la rétroaction de la clientèle

Viser l'excellence du service

- Répondre aux besoins de la clientèle

Traiter les situations difficiles

- Traiter les préoccupations et les plaintes

PROFESSIONNALISME

Faire preuve de professionnalisme

- Projeter une image professionnelle
- Adopter une attitude positive

Collaborer avec les autres

- Développer un réseau professionnel
- Régler des conflits

Faire preuve d'habiletés personnelles

- Faire preuve d'initiative

COMMUNICATION

Communiquer efficacement

- Mettre en application les principes de la communication interculturelle

CONFORMITÉ

Promouvoir la conformité

- Promouvoir la conformité aux politiques et procédures

Respecter les lois, les politiques et les procédures

- Respecter les lois et règlements

Compétences techniques**VENTES ET MARKETING****Mener des activités de ventes**

- Effectuer des activités de démarchage commercial
- Établir des relations avec la clientèle
- Recommander des produits et des services à la clientèle
- Conclure des ventes
- Assurer le suivi des ventes

Mener des activités de marketing

- Mener des activités de marketing direct
- Acheter de la publicité dans les médias
- Créer du contenu publicitaire
- Créer du matériel promotionnel
- Mener des activités de cybermarketing
- Gérer la présence en ligne
- Gérer les évaluations en ligne
- Mener des activités de commercialisation
- Mener des activités promotionnelles

GESTION DES STOCKS**Gérer des stocks**

- Établir un système de gestion des stocks
- Établir une aire d'entreposage des stocks
Recevoir des produits
- Tenir des stocks
- Régler des problèmes liés à la gestion des stocks

Compétences non techniques**SANTÉ ET SÉCURITÉ****Créer un milieu sécuritaire**

- Évaluer les dangers potentiels
- Protéger la sécurité des employés

DÉVELOPPEMENT DURABLE**Optimiser les avantages pour la communauté**

- Soutenir les droits de la personne et les droits du travail

COMPÉTENCE NUMÉRIQUE**Gérer des procédures liées à la technologie de l'information et des communications**

- Générer des rapports
- Assurer la liaison avec des spécialistes de la technologie de l'information et des communications

Utiliser des applications numériques

- Saisir et extraire des données
- Effectuer des recherches en ligne
- Résoudre des problèmes des applications et des ordinateurs

Agent de reservation (Niveau de la première ligne)

Compétences techniques

VENTES ET MARKETING

Mener des activités de ventes

- Recommander des produits et des services à la clientèle
- Conclure des ventes

Compétences non techniques

EXCELLENCE EN PRESTATION DE SERVICES

Viser l'excellence du service

- Répondre aux besoins de la clientèle

Traiter les situations difficiles

- Traiter les préoccupations et les plaintes

PROFESSIONNALISME

Faire preuve de professionnalisme

- Projeter une image professionnelle
- Adopter une attitude positive

Collaborer avec les autres

- Développer un réseau professionnel
- Régler des conflits

Faire preuve d'habiletés personnelles

- Faire preuve d'initiative

COMMUNICATION

Communiquer efficacement

- Mettre en application les principes de la communication interculturelle

CONFORMITÉ

Respecter les lois, les politiques et les procédures

- Respecter les lois et règlements

SÉCURITÉ

Maintenir des mesures de sécurité

- Signaler les activités suspectes

COMPÉTENCE NUMÉRIQUE

Utiliser des applications numériques

- Saisir et extraire des données
- Effectuer des recherches en ligne
- Résoudre des problèmes des applications et des ordinateurs

Agent de réception (Niveau de la première ligne)

Compétences techniques

VENTES ET MARKETING

Mener des activités de ventes

- Recommander des produits et des services à la clientèle

SERVICES DE RÉCEPTION

Servir la clientèle à la réception

- Traiter des appels et des messages
- Aider des clients

Compétences non techniques

EXCELLENCE EN PRESTATION DE SERVICES

Viser l'excellence du service

- Répondre aux besoins de la clientèle

Traiter les situations difficiles

- Traiter les préoccupations et les plaintes

PROFESSIONNALISME

Faire preuve de professionnalisme

- Projeter une image professionnelle
- Adopter une attitude positive

Collaborer avec les autres

- Développer un réseau professionnel
- Régler des conflits

Faire preuve d'habiletés personnelles

- Faire preuve d'initiative

COMMUNICATION

Communiquer efficacement

- Mettre en application les principes de la communication interculturelle

CONFORMITÉ

Respecter les lois, les politiques et les procédures

- Respecter les lois et règlements

SÉCURITÉ

Maintenir des mesures de sécurité

- Signaler les activités suspectes

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Optimiser les avantages pour la communauté

- Soutenir les droits de la personne et les droits du travail

COMPÉTENCE NUMÉRIQUE

Utiliser des applications numériques

- Saisir et extraire des données
- Effectuer des recherches en ligne
- Résoudre des problèmes des applications et des ordinateurs

Directeur de l'excursion (Niveau de la première ligne)

Compétences non techniques

EXCELLENCE EN PRESTATION DE SERVICES

Promouvoir une culture de l'excellence du service

- Créer une culture de l'excellence du service Évaluer la satisfaction de la clientèle
- Faire un suivi de la rétroaction de la clientèle

Viser l'excellence du service

- Répondre aux besoins de la clientèle

Traiter les situations difficiles

- Traiter les préoccupations et les plaintes

PROFESSIONNALISME

Faire preuve de professionnalisme

- Projeter une image professionnelle
- Adopter une attitude positive

Collaborer avec les autres

- Développer un réseau professionnel
- Régler des conflits

Faire preuve d'habiletés personnelles

- Faire preuve d'initiative

COMMUNICATION

Communiquer efficacement

- Mettre en application les principes de la communication interculturelle

CONFORMITÉ

Respecter les lois, les politiques et les procédures

- Respecter les lois et règlements

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Optimiser les avantages pour la communauté

- Soutenir les droits de la personne et les droits du travail

COMPÉTENCE NUMÉRIQUE

Utiliser des applications numériques

- Saisir et extraire des données
- Effectuer des recherches en ligne
- Résoudre des problèmes des applications et des ordinateurs

Si vous avez de l'expérience liée à la sensibilisation et aux relations avec la clientèle dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie, les professions suivantes du secteur de l'électricité pourraient vous intéresser :

- Représentant aux événements sur l'efficacité énergétique
- Agent d'engagement communautaire
- Représentant du service à la clientèle (services publics et renouvelables)