

Québec City Express Buses !

UNE RÉTROSPECTIVE

Nostalgique des années passées (pour les vieux de la vieille, c'était en 1987), l'Office a repris une activité qui fut très bénéfique pour la région. Dans le calendrier d'activités et de promotion 2001 de l'Office figuraient deux voyages de sollicitation un peu spéciaux ! Le premier se tenait du 24 au 30 novembre à destination de l'Ontario et le second, du 9 au 14 décembre, vers la Nouvelle-Angleterre. Comme les clients que nous allions rencontrer n'ont pas de bureaux assez grands pour recevoir 8 ou 12 intervenants et qu'ils sont toujours au téléphone... et bien, nous avons décidé de les recevoir dans notre « salon » de 35 places, sans téléphone, mais avec six roues !



Après une longue planification, nous avons entrepris le voyage. La première étape a été de recueillir et de mettre ensemble tous nos documents et objets promotionnels, rien de mieux que le hall de l'Office, où par un dimanche matin, nous nous sommes réunis pour faire le tri.

Bien entendu, plusieurs questions se sont posées. « À qui je donne un cadeau, as-tu mis le bon cadeau dans le bon sac, où est le sac de Tauck Tours ? » ... et aussi plusieurs maux de tête ; « je ne sais plus où j'en suis, marche pas sur mes brochures, dans quel sac sont les ciseaux, je pense que j'ai oublié de mettre mes brochures dans ce sac, eh ! tu me marches sur les doigts ! » Etc...



Mais après quelques heures, nous étions prêts. On pouvait se préparer à monter à bord de notre autocar spécialement décoré pour l'occasion. Une petite photo de groupe, et nous voilà partis pour l'aventure.



Un peu de décoration à bord de l'autocar, et nous serons prêts à recevoir nos premiers clients. L'autocar avait été pris chez un de nos membres et possédait une cuisinette qui nous permettait de garder nos boissons, biscuits, lait, etc. bien au froid. Ces petites attentions étaient réservées à nos clients et, par la suite, au groupe d'intervenants. En plus, nos clients avaient droit à des beignes frais du jour, de chez Tim Horton en Ontario et des biscuits « feuilles d'érable » en Nouvelle Angleterre. Depuis ces voyages, les intervenants qui ont pris part aux voyages ont cessé de manger l'un et l'autre... et on ne comprend pas trop pourquoi !

En Nouvelle-Angleterre, nous avons rencontré 18 clients, comme *Tauck Tours*, *Hawthorne*, *Country Walkers*, *Yankee Holidays*, *Friendship Tours*, *Tours of Distinction*. Nous avons aussi eu la chance de rencontrer le bureau chef de *AAA Northern New England* qui avait convoqué tous ses gérants de succursales en Nouvelle Angleterre à l'occasion de notre visite.



Mais les temps sont durs... nous constatons que plusieurs voyageurs sont approchés par de nombreux fournisseurs. Il faut presque les supplier à genoux d'utiliser nos services, attirer leur attention au maximum ou bien faire des prouesses pour eux ! Mais pour notre groupe, rien n'était impossible pour attirer les clients dans notre région. Chaque intervenant avait en tête un seul objectif : encourager les clients rencontrés à vendre la région de Québec dans ses programmes.



Chaque intervenant avait sa technique de ventes : la douceur, l'animation, le raisonnement, la musique, la pitié, l'agression, les menaces, la prière, etc...



Nous n'avions pas le temps de nous marcher sur les pieds, même dans un autocar... Quelque fois, on devait même trouver une petite place pour répondre le plus vite possible aux demandes des clients, ou bien servir le café, les biscuits et les beignes, mais toujours avec le sourire ! Pendant une semaine (par voyage), nous avons partagé plusieurs choses en commun ; les « jokes » de blondes, racontées par une blonde qui la rate, des histoires d'amour vécues, des rumeurs de femme enceinte et aussi nos moments de folie !



Mais tous ensemble, nous avons « cogné » à différentes portes, les gens nous ont très bien accueillis, nous avons vendus (demandez à quelques-uns dans le groupe, les contrats sont déjà signés) et nous avons aussi appris à connaître notre force comme région.



Nous avons appris à nous asseoir et à nous connaître. Quelques projets ont été mis sur la table et on va certainement en faire profiter les autres, comme le projet de la FTQ – Faux Touristes de Québec qui se veut un dîner « parler pour parler » à tous les deux mois, un

Ces petites attentions étaient réservées à nos clients et, par la suite, au groupe d'intervenants. En plus, nos clients avaient droit à des beignes frais du jour, de chez Tim Horton en Ontario et des biscuits « feuilles d'érable » en Nouvelle Angleterre. Depuis ces voyages, les intervenants qui ont pris part aux voyages ont cessé de manger l'un et l'autre... et on ne comprend pas trop pourquoi !



Voilà, toute l'équipe était prête à recevoir nos premiers clients. Même si le microphone et le vidéo ne fonctionnaient pas, nous nous sommes organisés et nous avons gardé le sourire ! Chacun avait sa façon de présenter son produit aux clients. Il y avait la façon

générale de faire une présentation, devant un autocar complet

et avec le microphone et la présentation « powerpoint » sur le vidéo de l'autocar.

Ou bien la méthode plus intime et personnelle, lorsque le groupe de clients était plus petit... ou qu'il y avait une « belle » blonde !



Peu importe la façon que nous prenions pour approcher les clients ou leur faire connaître le produit, à la fin, ils ne voulaient plus nous laisser partir ! On devait insister sur le fait que nous avions seulement une heure par client, que nous devons faire la route pour rencontrer le prochain client pour finalement tirer notre révérence ! Chaque jour, nous rencontrions environ 5 à 6 entreprises, pour lesquelles nous faisons une présentation.



Les journées étaient longues, car bien souvent à la fin de notre dernier rendez-vous, vers les 17 h 30, nous devions faire la route

pour prendre de l'avance et nous n'arrivions pas à l'hôtel avant les 20 h. Mais il ne faut pas croire que nous allions nous coucher immédiatement. Fallait bien découvrir les spécialités de la région ! Après un bon sommeil

réparateur (peu importe l'endroit), nous reprenions la route et le voyage.

En Ontario, nous avons ainsi rencontré 22 clients et nous avons assisté à la bourse touristique de *Maple Route de l'Érable*, où nous avons rencontré plus de 68 clients parmi lesquels *White Glove Reception, KL Travel Choice, Rainbow Tours, ATA Leisure, Odyssey Learning Adventure, McCoy Bus Service & Tours, Stewart Tours, Odyssey Learning Adventures, Eduscho* et plusieurs agences du CAA qui travaillent avec des groupes et de l'individuel.



Nous avons appris à nous asseoir et à nous connaître. Quelques projets ont été mis sur la table et on va certainement en faire profiter les autres, comme le projet de la FTQ – Faux Touristes de Québec qui se veut un dîner « parler pour parler » à tous les deux mois, un projet de forfait qui réunit plusieurs intervenants de la région et encore plus.

Il ne faut pas croire que les semaines ont été faciles. On partage un objectif commun – vendre la région, vendre notre produit, mais entendre nos collègues faire la même présentation, 5 à 8 fois par jour, pendant 5 jours, des fois, on avait la tête ailleurs !



D'autres voyages sont à venir. Les états du New Jersey et New York sont parmi ces projets.

Les voyages se sont bien terminés et chacun a été heureux des rencontres, des contrats à venir. Nous sommes prêts à repartir sur d'autres voyages de sollicitation du QUÉBEC CITY EXPRESS BUS !

ET NON MARTINE N'EST PAS ENCEINTE !!

Merci à tous ceux qui ont participé aux voyages de sollicitation : Denis Côté – Best Western Centre-Ville(2), Martine Rathel – Le Réseau Teltour Network(2), Isabelle Jodoin – Les Hôtels Jaro(2), Marie-Josée Gauthier – Autocars Orléans Express(2), Steve Derome – Parcs Canada(2), Michelle Blais – Groupe Dufour – Hôtels et Croisières(2), Deanne Wielgus – Croisières AML(2), Vicky Gingras – Loews Le Concorde, Karine Alstream – Château Bonne Entente, Annie St-Yves – Hôtel Classique, Carole Montreuil - Hôtel Manoir Victoria.

Quelques commentaires de nos clients :

I just wanted to thank you for the wonderful presentation that you and your colleagues presented to us on Friday. It was wonderful meeting everyone and the sales mission was a success. I did learn a lot and I look forward to bringing groups to Quebec. Thanks again to everyone for a job well done and the goodies that you left !

Happy Holiday to all !

– Maria Manouvelos-Baker
Director of Sales
Morgan Coach Lines, Inc.

Thanks a million for coming to visit us in Westport. Our

staff loved the opportunity to meet you and learn more about Quebec and the companies that joined you on the visit. On Friday morning following your visit I played the video in our reservations meeting again for those that missed the presentations and awarded the gifts that you left behind. It was a great follow up to your visit.

– Minto Stewart
Product Manager

It was nice to see you again ! I wanted to let you know what a wonderful idea it was for you to bring

several Quebec suppliers to our office. The format of having presentations on the bus was perfect for us. Our staff really enjoyed sitting on the bus, being served refreshments and learning about your area so easy for our staff. I hope you have Happy Holidays and I hope we have a great New Year in our partnership. We are looking forward to our April Travel Agent Week-end in Quebec City. See you then !

– Bob DePaolo, President
Yankee Holidays

I wanted to get back to you

to thank you for dropping by my office with the Quebec group. I enjoyed the presentation, moved fast, the wine made it move even faster, and all the presenters seemed like good friends. Do you call that bonhomie? Just to let you know, since the visit, I have booked a weekend in April at the Manoir Victoria that will include tickets to the "Blooming of the World" flower show, and I have booked a group with the Teltour group.

Merci. Come at any time !

– Barry Somes,
Club Atlantic Tours