

**L'accueil et les services aux visiteurs :  
aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées**

Avant l'arrivée du visiteur : se faire connaître et susciter l'intérêt pour visiter

**Outil 2 Évaluation des besoins de formation**

Nom : Monsieur X

Poste occupé : Préposé à l'accueil et aux renseignements

Date : 2005-XX-XX

Fonctions, tâches, responsabilités	Éléments - de connaissances - d'habiletés - d'attitudes	Niveau de connaissances, d'habiletés ou d'attitudes					Écart	Éléments à retenir pour la formation
		1	2	3	4	5		
		Actuel		Désiré				
Accueillir les visiteurs, répondre aux demandes de renseignements	Connaissance des services offerts par l'entreprise et des attraits touristiques environnants	3		5			Lacunes en ce qui concerne les attraits environnants	Connaissances à approfondir
	Habiletés de communication	5		5			Aucun	–
	Excellente maîtrise du français parlé	5		5			Aucun	–
	Excellente maîtrise de l'anglais parlé	3		5			Maîtrise fonctionnelle seulement	Besoin de perfectionne- ment en conversation
	Entregent	4		4			Aucun	–
Effectuer des recherches pour répondre aux demandes des visiteurs	Connaissance d'Internet	4		3			Aucun	–
	Posséder une bonne méthode de recherche	4		4			Aucun	–
	Débrouillardise	4		4			Aucun	–

**L'accueil et les services aux visiteurs :  
aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées**

Enregistrer les commentaires et les plaintes; traiter les plaintes	Connaissance de Word et d'Excel	4	4	Aucun	–
	Excellente maîtrise du français écrit	2	4	Importantes lacunes dans l'écrit	Perfectionnement en français écrit
	Diplomatie	3	5	Problème d'attitude dans les cas de clients agressifs	Besoin de formation sur le traitement des situations délicates
	Capacité de résolution de problèmes	3	5		

1. Très faible (20 %)

2. Faible (40 %)

3. Plus ou moins élevé (60 %)

4. Élevé (80 %)

5. Très élevé (100 %)

Signature de l'évaluateur : \_\_\_\_\_

Signature de l'évalué : \_\_\_\_\_