

## **Pourquoi investir dans la formation de mes employés?**

Il ne s'agit pas d'un secret de polichinelle et plusieurs études le démontrent, la formation des employés a de nombreux avantages tant pour l'employé que pour les entreprises. Cet article vise à vous en démontrer quelques bienfaits.

La formation des employés est une preuve directe de l'intérêt des employeurs envers leur personnel et cette valorisation se traduit souvent par un impact sur la motivation et la rétention des employés. En leur faisant confiance et en investissant dans leur formation, vous les incitez à travailler plus fort et contribuez à les fidéliser.

Du côté de l'employé, s'investir dans une formation c'est progresser, s'améliorer et développer ses compétences. Cela contribue à améliorer sa satisfaction face à son travail, ce qui se traduit par une meilleure performance.

### **Des employés mieux formés génèrent plus de profits**

Tous les gestionnaires d'entreprises florissantes savent que les lacunes de formation chez le personnel ont des effets défavorables sur le service à la clientèle et que cela entraîne une baisse du chiffre d'affaires, une diminution du degré de satisfaction au travail et un affaiblissement du moral du personnel. Résultat : augmentation du taux de roulement et une hausse des coûts liés à l'embauche et à la formation du nouveau personnel.

Or, selon Meredith Estep, auteure et experte en matière de service à la clientèle, des employés heureux font des clients heureux. En effet, des employés plus motivés auront tendance à offrir un meilleur service à la clientèle et il existe une corrélation directe entre des programmes de formation exceptionnels et les profits de l'entreprise.

### **À l'avantage de l'employeur :**

Une main-d'œuvre dont les connaissances sont à jour est plus compétitive et plus portée à innover.

L'organisation qui forme son personnel soigne son image à titre d'employeur de choix et attire les bonnes candidatures.

### **À l'avantage de l'employé :**

- La formation favorise le développement de la carrière des employés.
- La formation améliore la capacité d'adaptation et l'ouverture aux autres.
- Un personnel bien formé requiert moins de supervision.
- La formation du personnel sur le territoire touristique de la Gaspésie a toujours été l'une des priorités de TG.

Nous mettons ainsi en place divers projets afin de permettre l'amélioration des compétences du personnel des entreprises touristiques :

- Plan de développement des ressources humaines
- Charte Qualité Tourisme Gaspésie
- Développement de la formation Priorité Client
- Calendrier annuel de formation, etc.

Nous bénéficions aussi de la collaboration d'Emploi-Québec et pouvons offrir des activités de formation à des coûts avantageux. Finalement, mentionnons qu'au niveau provincial, TG est l'un des principaux diffuseurs des formations du CQRHT. Depuis 2001, c'est plus de 1 760 gestionnaires et membres du personnel qui ont pris part à l'une ou l'autre de ces formations.