



# Bienvenue à Paris

À Paris, les hôtels Accor vous ouvrent grand les portes de leurs chambres pour vous accueillir.



Réservez au meilleur prix garanti sur  
information et réservation N° INDIGO : 0 825 88 00 00  
(0,15 euro TTC/min)

[accorhotels.com](http://accorhotels.com)



# Livret de l'accueil 2008



## Rail Europe

### est le distributeur officiel de la SNCF dans le monde entier

Avec une présence dans plus de 80 pays, Rail Europe offre une solution de distribution ferroviaire globale au grand public et aux professionnels. Le réseau Rail Europe bénéficie de l'expertise de la SNCF et de ses partenaires des chemins de fer suisses (SBB). Il collabore étroitement avec les autres entreprises ferroviaires pour offrir les meilleurs services aux acteurs touristiques du monde entier. Après le lancement du TGV Est Européen et la réduction du temps de trajet entre Paris et Londres à 2h15, la SNCF et ses partenaires continueront à rendre l'offre ferroviaire en Europe plus attractive, avec notamment un temps de trajet réduit à 3h15 entre Paris et Amsterdam dans les prochains mois !

Pour réserver vos billets si vous êtes à l'étranger :

Royaume Uni, Irlande  
www.raileurope.co.uk

Europe continentale  
www.tgv-europe.com

Etats Unis, Canada, Mexique  
www.raileurope.com

Japon, Corée, Inde  
www.raileurope.fr/wheretobuy

Amérique du Sud, Afrique, Moyen Orient, Asie du Sud Est  
www.raileurope.fr/wheretobuy

Australie, Nouvelle Zélande  
www.raileurope.co.au

Chine, Hong Kong, Taiwan  
www.raileurope.fr/wheretobuy



## EDITO



Face à une demande touristique en constante évolution, les professionnels français doivent anticiper au mieux les attentes des touristes français et étrangers, suivre les évolutions du monde et des consommateurs, s'adapter aux nouveaux défis qui nous attendent.

Alors que le développement d'un Tourisme plus respectueux de l'environnement devient un thème primordial et un critère de choix pour de nombreux touristes, il convient d'encourager et valoriser des pratiques touristiques plus responsables. Celles-ci peuvent contribuer à l'amélioration de l'accueil de nos clientèles.

C'est dans cet esprit que nous mettons sous le signe du développement durable du Tourisme français la campagne « Bienvenue en France » 2008.

S'adapter et connaître les modes de vie et attentes de nos clientèles, et notamment en matière de tourisme responsable, est primordial pour chacun d'entre nous si nous souhaitons fidéliser nos clients, développer nos parts de marché, notre chiffre d'affaires et nos emplois.

Ce « Livret de l'Accueil » a été spécialement conçu dans cet esprit. Cet outil pratique reprend les attentes et les pratiques de 38 nationalités. La sur-couverture, réalisée sous forme de lexique avec les traductions utiles dans les principales langues étrangères, est détachable afin de vous permettre de l'utiliser au quotidien pour accueillir vos clients.

Vous trouverez également quelques témoignages de professionnels sur le tourisme responsable. Ensemble, donnons le meilleur de la France à nos visiteurs, et faisons leur découvrir notre sens de l'hospitalité.

Thierry Baudier  
Directeur général de Maison de la France



# Nos engagements

**Toujours mieux accueillir, mieux conseiller, mieux satisfaire.**



## • Veiller à notre environnement

- Nous entretenons un espace d'accueil agréable.
- Nous garantissons la propreté des lieux et des abords.
- Nous encourageons les clients et visiteurs à respecter la propreté des lieux.

## • Comprendre et anticiper les attentes de chacun

- Nous assurons un accueil téléphonique rapide, efficace et permanent.
- Nous facilitons l'accès des clients et visiteurs par une signalisation et une accessibilité appropriées.
- Nous adaptons nos horaires d'ouverture.
- Nous nous adaptons aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

## • Offrir des informations claires

- Nous mettons à disposition une information touristique claire, fiable et actualisée.
- Nous affichons les services proposés.
- Nous disposons d'une information sur les caractéristiques de nos produits.
- Nous affichons clairement le prix de nos prestations et les modalités de règlement.

## • Traiter chaque client ou visiteur comme notre invité

- Nous nous adaptons aux demandes de nos visiteurs et clients.
- Nous personnalisons notre accueil pour que chaque visiteur se sente attendu.
- Nous traitons les demandes imprévisibles en proposant des solutions alternatives.
- Nous écoutons les avis de nos clients et visiteurs.

## • Faire que toute prise de contact soit unique

- Nous prenons en charge chaque client ou visiteur dès son arrivée.
- Nous répondons aux besoins exprimés par chaque visiteur par une écoute appropriée.
- Nous facilitons le contact avec nos clients de langue étrangère.
- Nous limitons le temps d'attente ou le rendons acceptable.

## • Mesurer la qualité de l'accueil et l'améliorer

- Nous recueillons et prenons en compte les avis de nos clients et visiteurs.
- Nous nous engageons à faire régulièrement un constat qualité-accueil en interne.
- Nous mettons en œuvre un plan d'amélioration de la qualité de notre accueil.
- Nous travaillons en synergie avec les organismes chargés du tourisme : OT, CDT, CRT.

# S O M M A I R E

6	Poids du tourisme français et présentation de Maison de la France	16	Espagne	24	Pays-Bas
8	« Bienvenue en France » et le tourisme responsable	16	Etats-Unis	24	Pologne
10	Afrique du Sud	17	Finlande	25	Portugal
10	Allemagne	17	Grande-Bretagne	25	République Tchèque
11	Argentine	18	Grèce	26	Russie
11	Australie	18	Hong Kong	26	Singapour
12	Autriche	19	Hongrie	27	Suède
12	Belgique	19	Inde	27	Suisse
13	Brésil	20	Irlande	28	Taiwan
13	Canada	20	Israël	28	Thaïlande
14	Chine continentale	21	Italie	30	Charte de l'accueil
14	Corée du Sud	21	Japon	33	Le label national « Tourisme & Handicap »
15	Danemark	22	Luxembourg	34	Jeu-concours « Acteurs Gagnants »
15	Emirats Arabes Unis	22	Malaisie		
		23	Mexique		
		23	Norvège		

## Poids du tourisme français

### 1- La France dans le tourisme international en 2007

- Malgré un contexte de plus en plus concurrentiel, la France demeure la première destination touristique mondiale avec plus de 80 millions de touristes accueillis en 2007.
- La clientèle européenne reste largement majoritaire. Les principaux pays émetteurs en direction de la France sont le Royaume-Uni, l'Allemagne, les Pays-Bas, les Etats-Unis et le Japon.
- Parmi les clientèles lointaines, la clientèle chinoise, apparue en 2004, continue à augmenter fortement.
- Objectif : 40 milliards d'euros de recettes en 2010.

### 2- Le tourisme dans l'économie française

- Le tourisme reste un des principaux secteurs créateurs d'emplois (environ 2 millions d'emplois directs et indirects).

### 3- Les clés du succès

- Une situation géographique privilégiée au cœur de l'Europe.
- Une richesse unique de cultures identitaires.
- Un maillage de transport exceptionnel et une qualité d'équipement remarquable.
- Une offre de produits très diversifiée et de qualité.

## Maison de la France, l'organisme de promotion du tourisme en France

### Un organisme dédié à la promotion de la destination France

Créée en 1987, Maison de la France est un groupement d'intérêt économique placé sous l'autorité du Secrétariat d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services. Sa mission est de faire la promotion touristique de la France, principalement à l'étranger. Elle rassemble, dans une démarche partenariale, l'Etat et les collectivités territoriales ainsi que les professionnels du tourisme et des grands secteurs de l'économie française (1 400 adhérents).

### Des actions en France et à l'international

Le GIE est présent dans 29 pays sur les 5 continents grâce à ses 35 bureaux.

Dans le cadre de sa stratégie marketing, 2 000 opérations de promotion sont mises en œuvre chaque année, à destination du grand public, de la presse et des professionnels (campagnes de communication, voyages de presse, salons, événements ponctuels divers).

Maison de la France adopte également un rôle de conseil en marketing international auprès de ses adhérents.

### Une démarche thématique

14 thématiques (montagne, littoral, nature, outre-mer, patrimoine cultures, tourisme en ville, tourisme de pèlerinage, villages de vacances, tourisme vitivinicole, remise en forme, naturisme, golf, tourisme des jeunes et tourisme d'affaires réceptif), réparties en 14 Clubs de promotion et Groupes de travail, ont été retenues afin de valoriser la diversité de l'offre française et d'approcher plus finement des clientèles ciblées.

### www.franceguide.com, le portail officiel du tourisme français

Traduit en 15 langues, le site Internet de Maison de la France permet à chaque internaute d'organiser son séjour en France de façon optimale. Le visiteur y trouve des informations générales, géographiques ou thématiques mais également la possibilité de réserver un séjour.



Il en faut des qualités pour être un professionnel du tourisme.

Vous les possédez déjà, nous le savons tous. Certaines sont naturelles, d'autres à parfaire, d'autres encore à construire et toutes méritent d'être valorisées aux yeux de vos clients. Adhérer à la marque Qualité Tourisme™, c'est une source de bénéfices pour vous. C'est aussi afficher au grand jour toutes vos qualités. Pour les millions de visiteurs que notre pays accueille chaque année, c'est le signe visible de votre engagement pour la qualité de leurs vacances.

QUALITÉ TOURISME™, SIGNE EXTÉRIEUR DE CONFIANCE.



POUR EN SAVOIR PLUS  
[www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr)

# “Bienvenue en France” et le tourisme responsable

Thème retenu pour l'édition 2008 de la campagne « Bienvenue en France », le tourisme responsable est une activité de tourisme qui met en place des pratiques respectueuses de l'environnement naturel et culturel et qui participe de manière éthique au développement économique local. L'un des intérêts premiers du tourisme responsable est d'améliorer la satisfaction des clients.

Voyons comment les visiteurs étrangers perçoivent cette notion et comment les prestataires touristiques français s'adaptent à cette nouvelle attente.



## Interview de Pascal Saint-Père Directeur de la représentation de Maison de la France en Belgique

### 1- Quelles sont les attentes de la clientèle belge en matière de tourisme responsable en France ?

**PSP** - Rappelons tout d'abord la grande fidélité de la clientèle belge à notre destination qui bénéficie d'une image très positive dans ce pays en partie francophone.

Le client belge aime la simplicité des contacts et un comportement naturel, il apprécie un accueil chaleureux et sans manière lorsqu'il se rend en France. Le plaisir de la table, le bon rapport qualité/prix font partie des qualités recherchées par la clientèle belge.

### 2- Dans quelle mesure la prise en compte de la notion de tourisme responsable peut-elle être synonyme d'un accueil réussi pour la clientèle belge ?

**PSP** - La convivialité, la qualité et le confort de l'hébergement, l'authenticité, le sourire, le climat sont des critères d'appréciation très importants pour le client belge en vacances en France.

On peut penser que les touristes belges trouvent effectivement leur bonheur chez nous car les dernières enquêtes qualitatives indiquent que 60% des touristes belges jugent « excellent » leur dernier séjour en France et 35% l'estiment « bon ».

Il convient de souligner, qu'à l'inverse, le client belge séjournant en France bénéficie généralement d'un a priori favorable car il est très souvent perçu comme un bon client qui apprécie les plaisirs de la vie.



## Interview de Christian Bertin Directeur exécutif de la marque Pierre & Vacances

### 1- Comment le site de Pierre & Vacances Belledune (Somme) a-t-il adapté son offre aux enjeux du tourisme responsable ?

**CB** - En tant que citoyens et professionnels, nous sommes conscients que notre activité touristique n'est pas sans impact sur l'environnement.

Cet environnement, qu'il soit naturel ou urbain, est aussi au cœur de nos métiers.

L'éco-village de Belle Dune est situé autour de grands plans d'eau, au cœur d'un espace dunaire protégé de 250 hectares et enchâssé dans un parcours de golf 18 trous. Il est une référence en matière de protection active de l'environnement.

En 2005, grâce au partenariat développé avec le WWF, Belle Dune est devenu le site pilote pour la préservation de l'environnement menée par la marque et de nombreuses actions sont réalisées en ce sens comme :

- le tri sélectif,
- l'implantation dans le respect des zones protégées en retrait des côtes,
- le déplacement sur site et hors site à vélo,
- la récupération d'eau de pluie,
- l'éclairage léger solaire,
- les produits de nettoyage écologiques,
- le silo à compost,
- l'installation de panneaux solaires, etc.

Nos actions portent également sur la sensibilisation des vacanciers et notamment les enfants qui sont très éveillés à ces problématiques. Nous avons mis en place un sentier nature tout autour du village, à découvrir en famille pour une meilleure valorisation et compréhension des écosystèmes locaux.

Dans le cadre de nos Clubs Enfants, nous organisons des activités de sensibilisation à l'environnement avec le WWF et pour les familles, en soirée pendant l'été.

Nos clients peuvent consulter les panneaux pédagogiques WWF et nous avons intégré les critères environnementaux dans la restructuration de la petite ferme qui n'héberge que des animaux classiques (pas d'importation).

Nous procédons également à un calcul d'empreinte écologique avant nos spectacles hebdomadaires.

Dans notre supérette, nous testons une offre de produits bio locaux issus du commerce équitable ainsi qu'un menu régional au restaurant.

### 2- Comment le personnel a-t-il été associé à ce projet ?

**CB** - Notre personnel est conscient des enjeux environnementaux et montre le bon exemple par les éco-gestes.

Aidés par le WWF, nous avons procédé à une sensibilisation du personnel et formé les animateurs.

Au quotidien dans notre travail, nous privilégions les communications dématérialisées et l'usage de papier 100% recyclé.

Notre personnel est désormais force de propositions pour progresser dans la mise en œuvre opérationnelle de notre stratégie environnementale.

Le service commercial est à l'initiative d'un projet d'éco séminaire, qui vise à sensibiliser les professionnels qui viennent en séminaire à Belle Dune sur les éco-gestes. Ce projet presque abouti est en cours de validation par le WWF.

Nous avons pour projet de faire former 100% des CDI de ce Village par le WWF, métier par métier, afin de pouvoir faire appliquer par toutes et tous les préconisations environnementales de notre partenaire.

# Welcome

AFRIQUE DU SUD



**Bonjour** : Good morning (matin)  
Good afternoon (après-midi)  
Good evening (soir)

**Bienvenue** : Welcome

**Bon séjour** : Enjoy your stay

**Bonne journée** : Have a nice day

**Merci** : Thank you

**Au revoir** : Good bye

**A bientôt** : See you soon

**Langues officielles** : depuis 1994, 11 langues officielles dans la constitution.

**Langues parlées** : toutes, mais c'est surtout l'anglais qui est utilisé pour le tourisme et les affaires.

**Durée moyenne des séjours** : 8 jours.

**Centres d'intérêt** : tourisme de loisirs - tourisme culturel - art de vivre - tourisme d'affaires - shopping - tourisme fluvial - gastronomie - œnologie.

**Habitudes alimentaires**

**Petit déjeuner** : entre 7h et 9h, buffet de préférence, copieux et avec viennoiseries.

**Déjeuner** : entre 12h et 14h, sandwich ou salade ou plat du jour.

**Dîner** : dès 19h, plat chaud et dessert.

**Boissons** : boissons fraîches et gazeuses, café, thé, bière et vin au dîner.

**Bon à savoir**

Les Sud-Africains sont très sensibles à la qualité du service et au bon rapport qualité / prix ; le niveau de l'accueil et la qualité du service hôtelier en Afrique du Sud sont excellents et ils s'attendent à être bien reçus en France. Ils recherchent des chambres spacieuses et éclairées. Ils aiment bien découvrir des spécialités culinaires locales. Les Sud-Africains en général ne parlent pas français et apprécient d'être accueillis dans leur langue. Ils sont assez bons vivants et affables.

**Bonjour** : Guten Tag

**Bienvenue** : Willkommen

**Bon séjour** : Schönen Aufenthalt

**Merci** : Danke

**Au revoir** : Auf Wiedersehen

**A bientôt** : Bis bald

**Langue officielle** : allemand.

**Langues parlées** : l'anglais et le français sont les 2 langues étrangères les plus pratiquées.

**Durée moyenne des séjours** : 6,46 jours.

**Centres d'intérêt** : mer et soleil - nature - gastronomie - culture - remise en forme - art de vivre - diversité des régions et des paysages - cyclotourisme - visites de villes - randonnées.

**Habitudes alimentaires**

**Petit déjeuner** : 8h30 - 10h, copieux (avec charcuterie, fromage et oeufs).

**Déjeuner** : 12h30, pendant 45 minutes, plat chaud et dessert.

**Dîner** : 19h, léger de préférence, composé d'un potage et d'un repas froid (fromage, charcuterie).

Si effectivement les habitudes alimentaires décrites sont celles des Allemands «at home», en vacances ces derniers apprécient tout autant l'apéritif que leurs homologues italiens ou espagnols... La plupart des touristes visitant la France y séjournent en grande partie parce qu'ils apprécient gastronomie et art de vivre.

**Boissons** : apéritif, bière ou vin, eau gazeuse, soda ou jus de fruits et eau de vie ou cognac en digestif.

**Bon à savoir**

Pour les Allemands, l'accueil est réussi quand ils trouvent des interlocuteurs précis dans leurs réponses, efficaces dans leurs actions, respectueux et souriants. Ils sont particulièrement sensibles à un accueil dans leur langue. Discrets, rigoureux, ponctuels et respectueux de l'environnement, les Allemands apprécient le confort. La poignée de main est habituelle.

ALLEMAGNE



# Bienvenido

ARGENTINE



**Bonjour** : Buenos días

**Bienvenue** : Bienvenido

**Bon séjour** : Feliz estadía

**Merci** : Gracias

**Au revoir** : Adios

**A bientôt** : Hasta pronto

**Langue officielle** : espagnol.

**Langues parlées** : l'anglais

est la 1<sup>ère</sup> langue étrangère suivi du français et du portugais.

**Durée moyenne des séjours** : 9 jours.

**Centres d'intérêt** : tourisme culturel (musées - lieux historiques - spectacles culturels - paysages variés) - gastronomie - shopping.

**Habitudes alimentaires**

**Petit déjeuner** : vers 8h, continental.

**Déjeuner** : vers 13h, léger, à base de viande de veau et salades.

**Dîner** : vers 21h, viande, pâtes et tartes aux légumes.

**Boissons** : eau gazeuse, bière, soda, café pendant la journée, thé et vin.

**Bon à savoir**

Etre accueillant pour les Argentins, c'est être ouvert aux questions des touristes et y répondre avec patience et disponibilité. C'est aussi faire un effort pour essayer de comprendre les visiteurs qui ne parlent pas souvent français. Chez les Argentins, on s'embrasse, on se tutoie facilement et on se serre la main. Ouverts, communicatifs, généreux et sentimentaux, les Argentins attendent des populations des pays qu'ils visitent, qu'elles soient aussi ouvertes et communicatives qu'ils le sont.

**Bonjour** : Good morning (matin)

Good afternoon (après-midi)

Good evening (soir)

**Bienvenue** : Welcome

**Bon séjour** : Enjoy your stay

**Merci** : Thank you / Cheers

**Au revoir** : Good bye

**A bientôt** : See you soon

**Langue officielle** : anglais.

**Langues parlées** : le français

est la langue européenne la plus enseignée, mais le japonais, le chinois et l'indonésien

gardent une place prioritaire.

**Durée moyenne des séjours** : 14 jours

(dont 4 jours en moyenne à Paris) et forte fréquentation hors saison.

**Centres d'intérêt** : tourisme culturel (grands monuments, histoire...) - gastronomie - œnologie - art de vivre - diversité des paysages - sport (dont cyclisme et promenades en bateau sur rivière) - shopping.

**Habitudes alimentaires**

**Petit déjeuner** : 7h30 - 8h, copieux (café, thé, toasts, oeufs, bacon et saucisses).

**Déjeuner** : 12h30 - 13h, repas léger et rapide.

**Dîner** : 19h - 19h30, plat chaud (poisson ou viande) et salade.

Les Australiens adorent la viande rouge mais également les produits de la mer.

**Boissons** : vin, bière, eau gazeuse et jus de fruits.

**Bon à savoir**

Les Australiens attendent un accueil courtois et souriant. Ils sont extravertis et aiment le contact social. Ils attendent la même chose en France. Proches de la nature, sportifs et hospitaliers, les Australiens sont en général peu formalistes, ont le goût du contact et sont directs dans leurs appréciations. Ils sont décontractés et apprécient de terminer la journée autour d'un bon verre. La France est une destination « valorisante » pour eux.

AUSTRALIE



# Willkommen

**Bonjour** : Grüss Gott  
**Bienvenue** : Willkommen  
**Bon séjour** : Schönen Aufenthalt  
**Merci** : Danke  
**Au revoir** : Auf Wiedersehen  
**A bientôt** : Bis bald

**Langue officielle** : allemand.  
**Langues parlées** : l'anglais et, dans une moindre mesure, le français sont assez répandus.  
**Durée moyenne des séjours** : 7,9 jours.  
**Centres d'intérêt** : tourisme culturel (monuments historiques) - art de vivre - gastronomie - paysages variés - activités sportives comme la randonnée en été et les sports d'hiver.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h - 8h, copieux (charcuterie, fromage, yaourts, miel, beurre).  
**Déjeuner** : 12h30, léger : plat chaud et salades servis en même temps.  
**Dîner** : 18h - 19h, potage, plat chaud ou charcuterie, salades, fromage, yaourts.  
**Boissons** : eau gazeuse, bière, vin en dehors et pendant les repas. Surtout en été, ils mélangent du vin avec de l'eau gazeuse.

## Bon à savoir

Les Autrichiens s'attendent à un accueil chaleureux et souriant. Ils insistent sur la notion de service et sont sensibles à un accueil en allemand. Ils accordent de l'importance à la notion de protection de l'environnement, à la sécurité et au rapport qualité / prix qui conditionnent en grande partie leurs choix touristiques. Assez disciplinés, organisés et ponctuels, ils aiment la nature et apprécient le savoir-vivre. La poignée de main est courante.

**Bonjour** : Bonjour (français)  
Goedendag (néerlandais)  
**Bienvenue** : Bienvenue (français)  
Welkom (néerlandais)  
**Bon séjour** : Bon séjour (français)  
Prettig verblijf (néerlandais)  
**Merci** : Merci (français)  
Dank U (néerlandais)  
**A bientôt** : A bientôt (français)  
Tot ziens (néerlandais)

**Langues officielles** : néerlandais (pour la communauté flamande principalement située au Nord du pays), français (pour la communauté francophone principalement située au Sud du pays) et allemand (pour la communauté germanophone située au Sud-Est du pays).  
**Durée moyenne des séjours** : 11,1 nuitées pour les longs séjours et 2,1 nuitées pour les courts séjours.  
**Centres d'intérêt** : tourisme balnéaire - moyenne montagne (dans des villages de charme et de caractère) - art de vivre - gastronomie (produits du terroir).

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : copieux (pains divers, fromages et charcuterie).  
**Déjeuner** : entrée ou potage, plat chaud et dessert.  
**Dîner** : un repas chaud s'il n'a pas été pris le midi ou plus léger (salades) accompagné de pain, charcuteries ou fromages.  
**Boissons** : café au lait ou chocolat chaud au petit déjeuner et pendant les repas, bières, eau minérale et vin.

## Bon à savoir

Les touristes belges s'attendent à un accueil particulièrement chaleureux. Le sens de l'hospitalité est une notion très importante pour eux. L'hôte doit pouvoir être à même de saisir leurs spécificités tant culturelles que linguistiques et d'y apporter une réponse individualisée. Les Belges sont pragmatiques, gais et conviviaux ; ils serrent facilement la main. Connaissant très bien la France, ils sont très exigeants quant à la qualité des prestations offertes et sont de très fins gastronomes.

# Bem-vindo

**Bonjour** : Bom dia  
**Bienvenue** : Bem-vindo(a)  
**Bon séjour** : Boa estadia  
**Merci** : Obrigado(a)  
**Au revoir** : Adeus  
**A bientôt** : Até logo

**Langue officielle** : portugais du Brésil.  
**Langues parlées** : le français n'est plus désormais utilisé que dans les milieux traditionnels aisés et cultivés. Il est en net recul par rapport à l'anglais et dans une moindre mesure l'espagnol.  
**Durée moyenne des séjours** : 8 - 10 jours.  
**Centres d'intérêt** : tourisme culturel (patrimoine, musées, créations contemporaines) - tourisme urbain (flâner dans les rues, shopping, mode, design) - gastronomie - œnologie - vie nocturne.

## Bon à savoir

Voyager en France est le rêve de tous les Brésiliens qui sont très attachés à la France. Ils demandent donc un accueil à la hauteur de leurs attentes : contacts chaleureux, quelques mots en portugais, une envie de communiquer et une volonté d'être agréable et de rendre service. Les Brésiliens sont très attentifs à la qualité de service d'autant que la majorité des touristes appartiennent aux classes sociales aisées disposant d'une domesticité importante.

**Bonjour** : Bonjour (français)  
Good morning (matin) (anglais)  
Good afternoon (après-midi) (anglais)  
Good evening (soir) (anglais)  
**Bienvenue** : Bienvenue (français)  
Welcome (anglais)  
**Bon séjour** : Bon séjour (français)  
Enjoy your stay (anglais)  
**Merci** : Merci (français)  
Thank you (anglais)  
**Au revoir** : Au revoir (français)  
Good bye (anglais)  
**A bientôt** : A bientôt (français)  
See you soon (anglais)

**Langues officielles** : anglais - français.  
**Durée moyenne des séjours** : 12 jours.  
**Centres d'intérêt** : histoire - gastronomie - culture - paysages - œnologie.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h - 7h30, copieux.  
**Déjeuner** : vers 12h, pendant 30 minutes, plat chaud ou sandwich, salade verte et dessert.  
**Dîner** : vers 17h30 - 18h, traditionnel français.  
**Boissons** : eau minérale, bière, lait, soda et café pendant la journée, grands amateurs de vins.

## Bon à savoir

L'accueil doit être simple, convivial mais efficace. Les Canadiens recherchent un bon rapport qualité / prix, le contact avec la population locale (dans leur langue pour les anglophones) pour leur permettre de découvrir le mode de vie à la française, la culture et les traditions locales. Ils aiment être bien informés, sont respectueux de l'environnement et ouverts à l'idée de sortir des sentiers battus. Les Canadiens sont conviviaux, organisés, disciplinés et indépendants. La poignée de main est peu fréquente, mais les Canadiens sont peu formels, très spontanés et directs : ils tutoient facilement.

AUTRICHE



BRESIL



# Bienvenue

BELGIQUE



# Welcome

CANADA





**Bonjour** : Ni Hao  
**Bienvenue** : Huan Ying  
**Bon séjour** : Jia Qi Yu Kuai  
**Merci** : Xie Xie  
**Au revoir** : Zai Jian  
**A bientôt** : Yi Hui Jian / Xia Ci Jian

**Langue officielle** : chinois (mandarin).  
**Langues parlées** : anglais (limité) et français (très limité).  
**Durée moyenne des séjours** : 2 - 3 nuits en France pour un voyage dans plusieurs pays européens et une semaine pour un voyage en France uniquement.

#### Bon à savoir

Les Chinois souhaitent avoir à leur disposition une documentation en chinois si possible ou en anglais. Ils sont très intéressés par toutes les informations se rapportant au shopping. Ils sont particulièrement sensibles à l'hospitalité de la population des pays qu'ils visitent. Un simple sourire et un bonjour dans leur langue les satisfont pleinement. S'il y a un problème, ils souhaitent le résoudre rapidement. S'ils ne sont pas contents, ils ne le disent pas, mais ils ne reviendront pas.

**Bonjour** : Ann-nyeong-ha-sib-ni-gga  
**Bienvenue** : Man-na-seo-ban-gab-sseum-ni-da  
**Bon séjour** : Jal-ji-ne-se-yo  
**Merci** : Go-map-sum-ni-da  
**Au revoir** : Ann-nyeong-hi-gye-sib-sio  
**A bientôt** : Da-eum-e-beb-gyet-sseum-ni-da

**Langue officielle** : coréen.  
**Langue parlée** : le français est une langue étrangère très enseignée (300 000 personnes).  
**Durée moyenne des séjours** : 4 jours.  
**Centres d'intérêt** : art de vivre (Paris) - œnotourisme - tourisme culturel (patrimoine architectural / monuments historiques / musées) - shopping / mode - gastronomie - tourisme d'affaires.

#### Bon à savoir

Un bon accueil pour les Coréens est avant tout caractérisé par la gentillesse. Délicats, respectueux, les Coréens ne veulent être confondus ni avec les Chinois ni avec les Japonais. La poignée de main, les courbettes et le salut avec la tête sont très courants. Ils cultivent une image positive de la France et des Français.

**Centres d'intérêt** : tourisme urbain - visites de sites touristiques connus (histoires et légendes associées au site sont appréciées par les Chinois) - festivals - shopping (grands magasins de mode, magasins de luxe et magasins discount).

#### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner** : 7h - 8h, salé, lait chaud et fruits.  
**Déjeuner** : 12h - 13h, plat chaud avec du riz si possible et desserts pas trop sucrés ou glaces.

**Dîner** : 18h30 - 20h, plats chauds et fruits. Les Chinois sont curieux de goûter des aliments qu'ils ne connaissent pas (fromage par exemple). Quand ils voyagent en groupe, ils préfèrent manger tôt, ensemble et rapidement, autour de grandes tables. Ils apprécient prendre leur repas chaud et n'aiment pas commencer par les entrées froides.  
**Boissons** : thé tout au long du repas, eau chaude dans la journée. Le vin français est très connu en Chine. Boire du vin n'est pas dans leurs traditions, un ou deux verres leur suffisent pendant le repas.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h - 8h, riz, soupe coréenne, légumes salés, sardines séchées ou petit déjeuner occidental pour la nouvelle génération.  
**Déjeuner** : 12h - 13h, riz, potage, plat chaud et dessert.  
**Dîner** : 19h - 20h, riz, soupe coréenne, plat chaud ; tous les plats étant servis en même temps. Fruits pelés en fin de repas.  
**Boissons** : café, eau minérale, bière, soda, thé vert et alcool distillé. Les Coréens préfèrent en général la nourriture coréenne.



# Velkommen



**Bonjour** : Goddag  
**Bienvenue** : Velkommen  
**Bon séjour** : God ferie  
**Merci** : Tak  
**Au revoir** : Farvel  
**A bientôt** : Vi ses

#### Bon à savoir

Les Danois s'attendent à être accueillis au moins en anglais : ils considèrent être mal accueillis si l'accueil ne se fait qu'en français. Organisés, ponctuels, patients, les Danois tutoient systématiquement. Ils attendent un bon rapport qualité / prix dans les prestations touristiques qu'ils consomment. Pour eux, les Français sont romantiques, passionnés, élégants, polis et spontanés.

**Bonjour** : As Salam Aleykoun  
**Bienvenue** : Ahlan Wa Sahlan  
**Bon séjour** : Ikama Tayyeba  
**Merci** : Choukrane  
**Au revoir** : Maa Al Salama  
**A bientôt** : Ila Lika'a

#### Bon à savoir

Pour les Emiratis, comme pour l'ensemble des visiteurs arabes, il faut se montrer respectueux et souriant. La poignée de main est habituelle (surtout pas avec les femmes). Il est bon de les appeler par leur nom. Quand on rencontre une famille ou un groupe mixte (hommes et femmes), on s'adresse aux hommes d'abord. Dans les chambres d'hôtel, serviettes chaudes, eau, café ou jus de fruits, fleurs ou chocolat seront toujours appréciés. Il ne faut pas oublier de retirer du minibar les petites bouteilles d'alcool ou les canettes de bière s'il y a des enfants avec les parents.

**Langue officielle** : danois.  
**Langues parlées** : anglais.  
 Le français est assez peu parlé.  
**Durée moyenne des séjours** : 10,1 jours.  
**Centres d'intérêt** : vacances actives (plus particulièrement les loisirs liés à la nature) - tourisme culturel - tourisme balnéaire - sports d'hiver - art de vivre - gastronomie régionale - golf.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h, copieux (pain noir et blanc, fromage, yaourts, thé, café).  
**Déjeuner** : vers 12h et pas plus de 30 minutes, léger (sandwich, fruit, pain noir et salade).  
**Dîner** : vers 18h, plat chaud et salade verte.  
**Boissons** : bière et vin, un geste d'accueil est apprécié (café d'accueil).

**Langue officielle** : arabe.  
**Langue parlée** : l'anglais est la langue parlée des affaires et de la vie courante.  
**Durée moyenne des séjours** : 14 jours.  
**Centres d'intérêt** : gastronomie étrangère - shopping - sports (même aventureux / dangereux) pour les hommes, à voir ou pratiquer - paysages de montagne - courses de chevaux - cure de bien-être (thalasso / spas). Les Emiratis apprécient les endroits où ils peuvent faire du shopping, prendre un repas et passer un bon moment en famille.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 9h - 11h, oeufs, fromage, toasts, thé avec lait.  
**Déjeuner** : 14h30 (durée : 30 minutes), riz, viande ou poisson, salade, fruits, glaces.  
**Après-midi** : 17h - 17h30, collation (fruits, café arabe, dattes, pâtisseries).  
**Dîner** : 21h30 - 22h, riz, viande ou poisson, frites, lait.  
**Boissons** : thé, café arabe, avec lait et boissons gazeuses sucrées.



# Bienvenido

**Bonjour** : Buenos días  
**Bienvenue** : Bienvenido  
**Bon séjour** : Feliz estancia  
**Merci** : Gracias  
**Au revoir** : Adiós  
**A bientôt** : Hasta pronto

**Langues officielles** : espagnol et 4 langues régionales : le basque, le galicien, le valencien et le catalan.  
**Langues parlées** : anglais - français.  
**Durée moyenne des séjours** : 3,5 jours en courts séjours et 9,6 jours en longs séjours.  
**Centres d'intérêt** : tourisme urbain - art de vivre - gastronomie - tourisme culturel - parcs thématiques - tourisme fluvial.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h - 9h.  
**Déjeuner** : 14h - 16h, pendant une à deux heures, repas principal consistant.  
**Dîner** : 21h - 23h, léger.  
**Boissons** : bière, vin, café ou café au lait en fin de repas.

## Bon à savoir

Accueillants et généreux, les Espagnols attendent un accueil chaleureux et personnalisé. Leur parler en espagnol est important. Ils ont le sens de la fête et tutoient facilement. Ils apprécient particulièrement une grande flexibilité des horaires pour les repas. Ils soulignent la ponctualité et le sens de l'organisation des Français. Enfin, ils sont des clients indépendants et de dernière minute qui aiment découvrir seuls leurs destinations. Grâce aux nombreux ponts (14 jours fériés/an), les départs en vacances sont mieux répartis sur l'ensemble de l'année. Les Espagnols n'hésitent plus à partir à l'étranger 2/3 jours.

**Bonjour** : Good morning (matin)  
 Good afternoon (après-midi)  
 Good evening (soir)  
**Bienvenue** : Welcome  
**Bon séjour** : Enjoy your stay  
**Merci** : Thank you  
**Au revoir** : Good bye  
**A bientôt** : See you soon

**Langue officielle** : anglais.  
**Langues parlées** : l'espagnol est la seconde langue parlée. Le français est peu pratiqué.  
**Durée moyenne des séjours** : 9 jours.  
**Centres d'intérêt** : tourisme culturel (histoire) - gastronomie - art de vivre - shopping - tourisme urbain - tourisme d'aventure.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h - 8h, copieux (saucisses, oeufs, fromage, toasts, yaourts, bacon et céréales).  
**Déjeuner** : 12h - 13h, pendant 1/2h, repas léger (salade, sandwich).  
**Dîner** : à partir de 18h, copieux.  
**Boissons** : café, thé, eau minérale, bière, soda avec glaçons et peu d'alcool pendant les repas, mais du vin. Il faut penser à servir systématiquement un verre d'eau en début de repas et proposer le café avant le dessert. Attention, le mot « entrée » pour les Américains est un faux ami, il signifie « plat principal ».

## Bon à savoir

Les Américains s'attendent à un accueil chaleureux et à un contact dans leur propre langue. Dans les hôtels et restaurants, ils comptent sur un service aimable, rapide et professionnel. Pragmatiques, conviviaux et indépendants, les Américains sont également très directs et de contact facile. Ils soulignent les efforts constants en matière de qualité d'accueil en France et encouragent le développement d'une attitude encore plus ouverte envers la clientèle américaine.

# Tervetuloa

**Bonjour** : Hei  
**Bienvenue** : Tervetuloa  
**Bon séjour** : Mukavaa lomaa  
**Merci** : Kiitos  
**Au revoir** : Näkemiin  
**A bientôt** : Näkemiin

art de vivre - festivals - sports d'hiver - vacances actives.

## Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner** : plutôt copieux. Pain de seigle, charcuterie, fromage, yaourt, porridge, thé ou café avec lait ou crème.  
**Pause-café** : autour de 10h.  
**Déjeuner** : 11h30 - 12h30 en semaine, repas froid (sandwich, fromage, charcuterie) ou repas chaud (plat principal) pris rapidement et 14h le week-end, repas plus complet (entrée, plat et dessert).

**Dîner** : 17h - 19h en semaine, plat chaud (poisson, viande et légumes) accompagné souvent d'une salade. Vers 21h, petit sandwich au pain de seigle (avec tomate, concombre et fromage) avec café ou thé.  
**Boissons** : lait froid servi durant les repas, eau, bière, vin et café torréfié très léger ou plus noir. Alcool rarement mais en grande quantité, plutôt le soir en week-end.

## Bon à savoir

A l'étranger et en vacances, les Finlandais sont en général parmi les premiers clients dans les restaurants, bien qu'ils soient prêts à s'adapter aux horaires locaux si cela est nécessaire. Si les Finlandais ne sont pas satisfaits du service offert, ils ne montreront pas forcément leur mécontentement mais ils changeront de destination ou d'agence de voyages. Pour fidéliser cette clientèle, il convient donc de respecter les accords pris lors de l'achat du voyage et d'offrir les prestations correspondantes, quel que soit le niveau de confort choisi.

**Bonjour** : Good morning (matin)  
 Good afternoon (après-midi)  
 Good evening (soir)  
**Bienvenue** : Welcome  
**Bon séjour** : Enjoy your stay  
**Merci** : Thank you  
**Au revoir** : Good bye  
**A bientôt** : See you soon

**Langue officielle** : anglais.  
**Langue parlée** : la pratique du français est plutôt limitée.  
**Durée moyenne des séjours** : 6 jours.  
**Centres d'intérêt** : courts séjours - tourisme culturel (patrimoine historique et artistique) - gastronomie du terroir - tourisme balnéaire - remise en forme / spa - vacances actives.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h30 - 8h30, copieux le week-end ou pendant les congés (toasts, oeufs brouillés, bacon, saucisses et haricots), plus léger en semaine (céréales ou toasts, fruits...).  
**Déjeuner** : 12h - 13h, pendant 45 minutes, repas léger et froid (sandwich, salade, fromage).  
**Dîner** : 18h - 19h, plat chaud, salade et fromage ou dessert.  
**Boissons** : thé ou café, lait froid avec le thé, mais chaud avec le café, vin et surtout bière. Il est important de prévoir une bouilloire et des sachets de thé / café et du lait UHT dans les chambres pour les hôtes britanniques qui apprécieront ce petit geste, habituel dans tous les hôtels en Grande-Bretagne.

## Bon à savoir

Un accueil chaleureux et une écoute attentive sont la base d'un séjour réussi pour les Anglais qui apprécient particulièrement l'ouverture d'esprit des populations des pays qu'ils visitent. Discrets, courtois et pragmatiques, ils sont respectueux des valeurs traditionnelles.



# Kalosirthate

**Bonjour** : Kaliméra (jusqu'à midi)  
Kalispéra (après 12h)  
**Bienvenue** : Kalosirthate  
**Bon séjour** : Kali diamoni  
**Merci beaucoup** : Efxaristo  
**Au revoir** : Yia sou (tutoiement)  
Yia sas (vouvoiement)  
**A bientôt** : Iss to epanidin

**Langue officielle** : grec moderne.  
**Langues parlées** : le français est la 2<sup>ème</sup> langue étrangère pratiquée après l'anglais.  
**Durée moyenne des séjours** : 10,5 jours.  
**Centres d'intérêt** : patrimoine - culture - art - gastronomie - shopping - tourisme balnéaire - séjours au ski.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h - 8h, traditionnel grec.  
**Déjeuner** : 13h - 15h.  
**Dîner** : 21h - 23h.

## GRECE

### Bon à savoir

Les grecs considèrent la France comme un pays très différent de la Grèce, de par sa langue, ses habitudes alimentaires, sa culture et son climat. Les relations franco-grecques sont très amicales. Les Grecs ont besoin d'être rassurés sur la qualité de l'hébergement, la propreté et la sécurité. La nourriture, le climat, le coût de la vie et de l'hébergement sont toujours comparés à ceux de la Grèce. Quand ils font du shopping, les Grecs recherchent les bonnes affaires et les produits originaux. Les Grecs visitent la France principalement en couple. Ils partent rarement à l'étranger avec leurs enfants, ainsi les produits familles ne leur sont pas adaptés.

**Bonjour** : Nei Ho  
**Bienvenue** : Foon Ying  
**Merci** : Do Tse  
**Au revoir** : Joy Kinn  
**A bientôt** : Tsi Di Kinn

**Langues officielles** : chinois - anglais.  
**Langues parlées** : anglais.  
La pratique du français est très limitée.  
**Centres d'intérêt** : tourisme urbain - shopping - mode - gastronomie.

**Habitudes alimentaires**  
Les Chinois aiment prendre leurs repas en groupe, rapidement et autour d'une grande table. Ils apprécient de plus en plus les vins français.  
**Petit déjeuner** : 7h30 - 8h, salé (œufs) et fruits.  
**Déjeuner** : 13h, plat chaud avec du riz.  
**Dîner** : 19h30 - 20h, plat chaud et fruits pelés en fin de repas ; tous les plats sont servis en même temps.  
**Boissons** : bière et thé toute la journée, eau chaude à disposition dans les chambres.

## HONG KONG



### Bon à savoir

Les Chinois de Hong Kong souhaitent avoir à leur disposition une documentation en anglais et en chinois si possible. Ils sont particulièrement sensibles à l'hospitalité de la population des pays qu'ils visitent. Un simple bonjour dans leur langue les satisfait pleinement. Ils sont très intéressés par toutes les informations se rapportant au shopping.

# Isten hozott

**Bonjour** : Jó napot kívánok  
**Bienvenue** : Isten hozott  
**Bon séjour** : Jó nyaralást  
**Merci** : Köszönöm  
**Au revoir - A bientôt** : Viszontlátásra

**Langue officielle** : hongrois.  
**Langue parlée** : le français est la 3<sup>ème</sup> langue étrangère enseignée.  
**Durée moyenne des séjours** : 7 jours.  
**Centres d'intérêt** : tourisme culturel - tourisme balnéaire (bords de la Méditerranée) - sports d'hiver (Rhône-Alpes) - art de vivre - gastronomie.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h - 8h, copieux.  
**Déjeuner** : vers 12h30, soupe en toute saison.  
**Dîner** : 18h - 20h, le dîner saute souvent ou le repas est léger.  
**Boissons** : café fort en quantité, eau pétillante, bière et vin.

## HONGRIE



### Bon à savoir

Les Hongrois sont sensibles à l'accueil, à la propreté et apprécieront un sourire chaleureux. Ils sont réputés pour être mélancoliques et néanmoins bons vivants qui aiment recevoir. Ils apprécient la décontraction des Français, la beauté de la langue française et sont très attirés par la culture et l'histoire de la France qu'ils connaissent d'ailleurs fort bien. En revanche, ils demandent plus d'indulgence s'ils ne parlent pas français.

**Bonjour** : Namaste (hindi)  
Good morning (matin) (anglais)  
Good afternoon (après-midi) (anglais)  
Good evening (soir) (anglais)

**Bienvenue** : Swagat ou aapka swagat hai (hindi)  
Welcome (anglais)  
**Bon séjour** : n'existe pas (hindi)  
Enjoy your stay (anglais)

**Merci** : Dhanyavad (hindi)  
Thank you (anglais)  
**Au revoir** : Namaste (hindi)  
Good bye (anglais)  
**A bientôt** : Phir milenge (hindi)  
See you soon (anglais)

**Langue officielle** : anglais.  
**Langue parlée** : le français est la 2<sup>ème</sup> langue étrangère enseignée.  
**Durée moyenne des séjours** : 2 à 3 jours.  
**Centres d'intérêt** : tourisme culturel - shopping - Disneyland - soirées cabarets.

**Habitudes alimentaires**  
Un point crucial pour séduire le touriste indien : proposer une alimentation à laquelle il est habitué. Les Indiens sont très conservateurs en ce qui concerne leurs goûts et les expériences culinaires font rarement partie de leur motivation à voyager. Il est recommandé aux hôteliers de préparer une liste de restaurants indiens dans la ville concernée ou de proposer un menu strictement végétarien. La cuisine italienne peut également être une alternative. Néanmoins, l'ouverture croissante vers l'international contribue à une meilleure adaptation des voyageurs à leur destination de voyage.

### Bon à savoir

Les Indiens sont habitués à un certain niveau de service et sont donc très sensibles à sa qualité. Il est indispensable de communiquer en anglais avec cette clientèle.

## INDE



# Welcome

**Bonjour :** Dia dhuit (gaélique)  
 Good morning (matin) (anglais)  
 Good afternoon (après-midi) (anglais)  
 Good evening (soir) (anglais)  
**Bienvenue :** Fáilte (gaélique)  
 Welcome (anglais)

**Bon séjour :** Bain taitneamh  
 as do sheal linn (gaélique)  
 Enjoy your stay (anglais)

**Merci :** Go raibh maith agat (gaélique)  
 Thank you (anglais)

**Au revoir :** Slán leat (gaélique)  
 Good bye (anglais)

## Bon à savoir

Pour les Irlandais, « a warm welcome » (accueil chaleureux) est la base de la communication touristique. D'abord simple, les Irlandais sont amoureux de la nature et ont le sens de l'humour. Ils prénommement facilement et aiment à être reconnus comme irlandais et salués en français. Ils ont une bonne image des Français et de la France dont ils apprécient particulièrement la vie paisible sous un climat plus doux que le leur.

**Bonjour :** Boker tov  
**Bienvenue :** Brouh'im Haba-im  
**Bon séjour :** Shehiya ne'ima  
**Merci beaucoup :** Toda raba  
**Au revoir :** Lé-itraot  
**A bientôt :** Lehitra'ot bekarov

**A bientôt :** Slán go foill (gaélique)  
 See you soon (anglais)

**Langues officielles :** anglais - gaélique.  
**Langue parlée :** le français est la 1<sup>ère</sup> langue étrangère enseignée, mais est peu pratiquée.  
**Durée moyenne des séjours :** 6 jours.  
**Centres d'intérêt :** courts séjours - tourisme balnéaire - art de vivre - gastronomie - shopping (mode) - golf - ski - tourisme religieux.

## Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** continental pendant la semaine et irlandais le week-end.

**Déjeuner :** 13h, repas simple.

**Dîner :** entre 18h et 19h, repas plus copieux.

**Boissons :** bière, vin, thé.

# Benvenuti

**Bonjour :** Buongiorno  
**Bienvenue :** Benvenuti  
**Bon séjour :** Buon soggiorno  
**Merci :** Grazie  
**Au revoir :** Arrivederci  
**A bientôt :** A presto

**Langue officielle :** italien.  
**Langues parlées :** le français est la 2<sup>ème</sup> langue étrangère pratiquée après l'anglais.  
**Durée moyenne des séjours :** 4,8 jours.  
**Centres d'intérêt :** villes d'art et d'histoire - manifestations culturelles - shopping - luxe - destinations à la mode - circuits touristiques - remise en forme (« Benessere »).

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner :** 7h30 - 8h30, léger ou traditionnel.  
**Déjeuner :** vers 12h - 14h, avec une pause d'une heure maximum, antipasti (ex. : jambon et melon l'été, charcuterie fine l'hiver), pâtes, plat chaud et dessert.  
**Dîner :** 19h30 - 21h, identique au déjeuner.  
**Boissons :** eau minérale, vin aux repas, café espresso ou « ristretto » et alcool (à proposer éventuellement en apéritif et fin de repas).

## Bon à savoir

Les Italiens apprécient d'être accueillis dans leur langue maternelle. L'aptitude du personnel d'accueil à donner des conseils pendant leur séjour est fort appréciée. La clientèle italienne aime bénéficier de prestations personnalisées et est tout à fait prête à y mettre le prix si le service est de qualité. Très chaleureux et spontanés, les italiens ont le sens de la fête et apprécient les animations nocturnes. La poignée de main est habituelle et le tutoiement facile. Les relations entre les Italiens et les Français sont souvent très amicales.

**Bonjour :** konnichiwa  
**Bienvenue :** irasshaimase  
**Bon séjour :** douzo goyukkuri osugoshi kudasai  
**Merci :** arigatou  
**Au revoir :** sayonara  
**A bientôt :** mata okoshi kudasai

**Langue officielle :** japonais.  
**Langues parlées :** anglais. Le français est une langue étrangère enseignée peu fréquemment dans le secondaire, mais beaucoup plus à l'université.  
**Durée moyenne des séjours :** 6,1 jours.  
**Centres d'intérêt :** diversité des régions - charme de Paris - tourisme culturel (patrimoine architectural et artistique) - art de vivre - shopping - mode - gastronomie.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner :** 6h - 9h, à l'anglaise ou traditionnel (riz, soupe de soja, algues séchées, poisson et oeufs crus).  
**Déjeuner :** plat chaud français ou japonais avec riz ou pâtes.  
**Dîner :** à partir de 19h, plat chaud français ou japonais.  
**Boissons :** café en dehors des repas, bière, thé vert, saké, whisky et vin blanc ou rouge. Presque aucun Japonais n'a d'obligations religieuses ou philosophiques concernant la nourriture. Les Japonais consomment de tout, en règle générale (et pas seulement du poisson, par exemple).

## Bon à savoir

En japonais, le mot « o-kyaku-san » signifie à la fois « le client » et « l'invité ». Pour les Japonais, un accueil est réussi lorsque celui-ci est très proche des normes de l'accueil au Japon. La poignée de main est rare, mais les courbettes sont courantes. Aimant la propreté, l'ordre, l'exactitude, ils détestent l'imprévu. Peu de Japonais parlent anglais et très peu parlent français, aussi apprécient-ils tout particulièrement une attention plus accrue face à leurs demandes. A noter que les Japonais ne se plaignent jamais tout de suite quand un problème surgit, mais le font à leur retour chez eux auprès de leur agence de voyages et de la presse touristique.

IRLANDE



ITALIE



# Brouh'im Haba-im

**Langues officielles :** hébreu - arabe.  
**Langues parlées :** anglais - français.  
**Durée moyenne des séjours :** 8 jours.  
**Centres d'intérêt :** Paris - PACA - Normandie - Alsace - Dordogne. Disneyland Paris - séjours au ski - visites de villes - séjours thématiques (route des vins, des synagogues et sites juifs) - séjours gastronomiques et cyclotourisme (en développement) - shopping - musées.

## Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** copieux (œufs, poissons, viennoiseries, etc.). Ils ne sont pas amateurs de charcuterie.

**Déjeuner :** sur le pouce (sandwich, dans la rue).

**Dîner :** les Israéliens s'attablent le soir. Ces dernières années, ils se sont considérablement ouverts à la gastronomie et sont amateurs de bons restaurants.

**Boissons :** bière, cola et autres boissons légères. Les Israéliens consomment et apprécient de plus en plus le vin.

ISRAEL



## Bon à savoir

Les Israéliens se promènent souvent en famille ; ils sont chaleureux et aiment les contacts humains. Leur comportement est parfois plus extraverti que celui des Européens mais ils se plient sans problème aux normes exigées. Les Israéliens apprécient les contacts privilégiés. Toute marque de sympathie, tout sourire prodigué et toute aide donnée par leurs hôtes sont répercutés à leur retour. Un bon accueil est pour eux primordial : c'est la condition sine qua non pour revenir sur le site de leurs vacances ou recommander cette destination à leurs amis. Enfin, les Israéliens programment généralement leurs voyages à l'avance et savent donc quels sites visiter pendant leur séjour ; ils sont cependant avides des conseils qu'on peut leur prodiguer et espèrent de cette manière mieux connaître le pays.

JAPON



# Wëllkomm

LUXEMBOURG



**Bonjour** : Gudde Moiën  
**Bienvenue** : Wëllkomm  
**Bon séjour** : E gudden Openthalt  
**Merci** : Merci  
**Au revoir** : Biss geschwënn  
**A bientôt** : Äddi

**Langues officielles** : français, allemand et luxembourgeois.  
**Durée moyenne des séjours** : une semaine (36 %), deux semaines (25 %) et week-ends et courts séjours (25 %).  
**Centres d'intérêt** : tourisme balnéaire - montagne - « city trips ».

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : copieux (pains divers, fromages et charcuteries).  
**Déjeuner** : entrée ou potage, plat chaud et dessert.  
**Dîner** : un repas chaud s'il n'a pas été pris le midi ou plus léger (salades) accompagné de pain, charcuteries ou fromages.  
**Boissons** : café au lait ou chocolat chaud au petit déjeuner et pendant les repas, bières, eau minérale et vin.

## Bon à savoir

Les Luxembourgeois vont en vacances pour le repos, les visites culturelles, et pratiquer des activités sportives. 56 % d'entre eux viennent en voiture.

**Bonjour** : selamat pagi (matin)  
selamat petang (après-midi)  
**Bonsoir** : selamat malam  
**Bienvenue** : selamat datang  
**Bon séjour** : nikmatilah percutian anda  
**Merci** : terima kasih  
**Au revoir** : selamat jalan  
**A bientôt** : sampai jumpa lagi

**Langue officielle** : malais.  
**Langues parlées** : anglais, langue des affaires et du voyage, et chinois.  
**Durée moyenne des séjours** : 3 jours.  
**Centres d'intérêt** : tourisme de loisirs – tourisme culturel – art de vivre – shopping.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h-8h, plats chauds à base de riz ou nouilles, soupes, thé/café.  
**Déjeuner** : 12h, riz ou nouilles sautées, épicées. Plat à base de viande ou poisson ou végétarien. Pas de porc. Fruits frais.  
Tenir compte des sensibilités religieuses et culturelles en matière de repas.  
**Dîner** : 19h, soupes, plats chauds en sauce toujours accompagnés de riz. Plats épicés, curry. Dessert à base de lait de noix de coco. Fruits frais.  
**Boissons** : pas d'alcool, café, thé, eau, jus de fruits frais et lors de soirées : bière, vin, liqueur, cognac.

## Bon à savoir

Les Malaisiens accordent une très grande importance à l'accueil, car un étranger venant chez eux doit être très bien reçu, une boisson ou un fruit lui sera généralement offert. Le fait de pouvoir trouver des restaurants Halal, ou même des lieux de prières telles que des mosquées est un point déterminant dans leur choix de destination pour leurs vacances. Le comportement en public est très important dans la culture malaisienne. L'échange de baisers d'un couple en public est par exemple très mal vu. Les Malaisiens voyagent la plupart du temps en groupe ou en famille (souvent nombreux).

MALAISIE



# Bienvenido

MEXIQUE



**Bonjour** : Buenos días  
**Bienvenue** : Bienvenido  
**Bon voyage** : Buen viaje  
**Merci** : Gracias  
**Au revoir** : Adiós

**Langue officielle** : espagnol.  
**Langues parlées** : la 1<sup>ère</sup> langue étrangère parlée est l'anglais, suivie du français.  
**Durée moyenne des séjours** : entre 10 et 12 jours.  
**Centres d'intérêt** : tourisme culturel (histoire - patrimoine) - gastronomie - œnologie - shopping - mode (parfum, prêt à porter, cadeaux, etc.).

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : entre 8h et 10h, très copieux avec fruits, oeufs, céréales, yaourts, pain accompagné de café au lait, chocolat ou thé.  
**Déjeuner** : 14h, entrée, plat principal et dessert.  
**Dîner** : 20h - 22h, un ou deux plats.  
**Boissons** : gazeuses, surtout cola et bière.

## Bon à savoir

Les Mexicains apprécient la cordialité, l'amabilité et le sourire des personnes en charge de l'accueil. Ils sont exigeants en matière d'hygiène. Dans les hôtels, ils aiment les grands espaces (chambres spacieuses et décorées) et apprécient l'aide d'un porteur lorsqu'ils arrivent ou repartent. Profondément attachés à leur pays, ils pensent que les Français le sont également et les considèrent comme des bons vivants.

**Bonjour** : God dag  
**Bienvenue** : Velkommen  
**Bon séjour** : Ha en fin ferie  
**Merci** : Takk  
**Au revoir** : På gjensyn  
**A bientôt** : Vi sees

**Langues officielles** : « bokmal » - « nynorsk ».  
**Langue parlée** : anglais.  
**Durée moyenne des séjours** : 9,4 jours.  
**Centres d'intérêt** : tourisme culturel - tourisme fluvial - vacances actives - diversité du paysage - gastronomie.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h, copieux (charcuterie, yaourts, fromage).  
**Déjeuner** : 12h, pendant 30 minutes, repas froid (sandwich).  
**Dîner** : 18h, plat chaud.  
**Boissons** : café (pas fort), thé et alcool.

## Bon à savoir

L'accueil pour les Norvégiens est avant tout une ouverture vers les étrangers et la pratique des langues étrangères. Très directs, le tutoiement est systématique chez eux, mais la poignée de main peu fréquente.

NORVÈGE



# Welkom

**Bonjour** : Goedendag  
**Bienvenue** : Welkom  
**Bon séjour** : Prettig verblijf  
**Merci** : Dank u wel  
**Au revoir / A bientôt** : Tot ziens

**Langue officielle** : néerlandais.  
**Langues parlées** : l'anglais est largement pratiqué et le français est la 3<sup>ème</sup> langue étrangère enseignée.  
**Durée moyenne des séjours** : 11,5 nuits.  
**Centres d'intérêt** : tourisme balnéaire - sports d'hiver - tourisme culturel (histoire) - vacances actives - gastronomie.

## Bon à savoir

Un accueil dans leur langue, ou du moins en anglais, est essentiel. Courtois mais directs, les Néerlandais tutoient facilement, mais la poignée de main est peu fréquente. Ils trouvent les Français cultivés mais distants car ils donnent souvent l'impression de ne pas parler les langues étrangères. Ils soulignent aussi le coût élevé de certaines prestations ou produits en France. Loin d'être économe, le Néerlandais est prêt à dépenser... mais au juste prix.

**Bonjour** : Dzień dobry  
**Bienvenue** : Witamy  
**Bon séjour** : Miłego pobytu  
**Merci** : Dziękuję  
**Au revoir** : Do widzenia  
**A bientôt** : Do zobaczenia

**Langue officielle** : polonais.  
**Langues parlées** : l'anglais est largement pratiqué et le français est la 3<sup>ème</sup> langue étrangère enseignée.  
**Durée moyenne des séjours** : 5 jours.  
**Centres d'intérêt** : tourisme de nature - tourisme culturel (villes anciennes) - gastronomie - vacances actives - beauté des paysages.

## Bon à savoir

Les Polonais aiment être reconnus et ne souhaitent pas être confondus avec les Russes. Ils sont sensibles à ce que l'on évoque leur adhésion à l'Union Européenne ainsi que leurs richesses culturelles. Les Polonais sont attachés à leur pays et sont cultivés, hospitaliers et ouverts. Autrefois, les liens affectifs, historiques, culturels, scientifiques et économiques étaient forts avec la France. Aujourd'hui, même si les clichés persistent, on observe une évolution de l'image de la France dans l'esprit des Polonais qu'il convient de conforter par un accueil chaleureux.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 8h, en plus d'un petit déjeuner à la française sucré, proposer du fromage doux comme l'édam ou le gouda, de la viande froide, de la charcuterie et des œufs.  
**Déjeuner** : 12h - 13h, pendant 30 minutes, repas léger et froid, sans hors-d'oeuvre (sandwich, fromage, charcuterie, tomates, oeufs).

**Dîner** : 18h, pas de hors-d'œuvre, plat principal (viande ou poisson ou végétarien), légumes et/ou salade, féculents (pommes de terre, frites, pâtes, riz, etc.), dessert. Il faut penser à proposer des menus ou plats végétariens.  
**Boissons** : thé plus que café, lait, eau et après 17h alcool dont bière et vin.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h - 8h, copieux (jambon, oeufs, saucisses, fromage).  
**Déjeuner** : 13h - 15h (voire même plus tard), soupe et plat chaud.  
**Dîner** : 17h - 19h, repas froid (pain, beurre, charcuterie, fromage, salade).  
**Boissons** : thé, servi dans de grands verres (herbata), eau gazeuse ou non gazeuse, café, bière, vin et vodka.

**POLOGNE**



# Bem-vindo

**Bonjour** : Bom dia  
**Bienvenue** : Bem-vindo  
**Bon séjour** : Boa estadia  
**Merci** : Obrigado  
**Au revoir** : Adeus  
**A bientôt** : Até breve

**Langue officielle** : portugais.  
**Langues parlées** : français ou anglais. Eviter l'espagnol.  
**Durée moyenne des séjours** : 6 - 8 jours.  
**Centres d'intérêt** : tourisme urbain - art de vivre - gastronomie - tourisme culturel - ski.

## Bon à savoir

Les Portugais ont une bonne image de la France en général : pays de la culture, de la démocratie, du savoir-vivre et du bon goût. Ils attendent un accueil hospitalier étant eux-mêmes chaleureux. Le contact humain est très important dans la communication.

**Bonjour** : Dobrý den  
**Bienvenue** : Vítejte  
**Bon séjour** : Pěkný pobyt  
**Merci** : Děkuji  
**Au revoir** : Na shledanou  
**A bientôt** : Brzy na shledanou

**Langue officielle** : tchèque.  
**Langues parlées** : anglais - allemand.  
**Durée moyenne des séjours** : 7,6 jours.  
**Centres d'intérêt** : nature - gastronomie - art de vivre - liens historiques France / Bohême.

## Bon à savoir

Les Tchèques aiment être au sein de leur communauté et se sentent bien en groupe. Ils se mélangent peu avec les personnes qu'ils ne connaissent pas ou peu. Ils préfèrent avoir un traducteur dans leur langue plutôt que de suivre une visite en langue étrangère. L'un des critères décisifs dans le choix des vacances est le prix. Ce rapport « qualité / prix » est en effet très important. Ils souhaitent connaître la vie quotidienne du pays où ils séjournent, tout comme la gastronomie, les spécialités et les traditions. Ils aiment visiter les lieux découverts dans les livres et liés à leur histoire ou leur pays. La fabrication des produits français (vins, fromages...) les intéresse beaucoup.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h - 9h.  
**Déjeuner** : 12h30 - 14h30, repas principal. La soupe est un élément important de l'alimentation.  
**Dîner** : 20h - 22h, repas léger ou consistant en fonction du temps et de l'environnement.  
Être à table est un plaisir.  
**Boissons** : bière, vin et café très serré en fin de repas.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h - 8h, thé, café, charcuterie, fromages, confiture, beurre, céréales, lait.  
**Déjeuner** : 11h30 - 13h, plat chaud précédé par une soupe ou un potage.  
**Dîner** : 18h, soupe, plat chaud ou assiette froide (charcuterie, fromages).  
**Boissons** : bière surtout et présence d'eau en bouteille sur la table. Le vin est habituellement servi hors des repas.

**RÉPUBLIQUE TCHÈQUE**



# dobro pajaľovat

**Bonjour** : dobry dien ou zdrastvouytie ou zdrastie  
**Bienvenue** : dobra pajaľovat  
**Bon séjour** : priyatnava otdykha  
**Merci** : spassiba  
**Au revoir** : da svidania  
**A bientôt** : da skoroi vstrietchi

**Langue officielle** : russe.  
**Langues parlées** : le français est la 3<sup>ème</sup> langue étrangère pratiquée après l'anglais et l'allemand.  
**Durée moyenne des séjours** : 10 jours.  
**Centres d'intérêt** : culture - shopping - sports d'hiver - gastronomie - diversité des régions et des paysages.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h - 9h, copieux comprenant du fromage, de la charcuterie, des œufs en plus des pains et viennoiseries du traditionnel petit déjeuner français.  
**Déjeuner** : 13h - 15h, une boisson fraîche, une salade de légumes, une soupe, un plat chaud, un thé et un dessert.  
**Dîner** : 19h - 21h, un plat chaud.  
**Boisson** : thé (boisson préférée).

**Bon à savoir**  
En venant en France, les Russes s'attendent à recevoir un accueil chaleureux et convivial. Ne parlant pas spécialement les langues étrangères, ils ont besoin de se sentir rassurés et sont sensibles à quelques mots de bienvenue dans leur langue. Un accueil par une personne parlant leur langue est bien évidemment un vrai plus. Ils apprécient de trouver des dépliants ou plans de ville en russe et attachent une grande importance à la qualité de service.

**Bonjour** : Good morning (matin)  
Good afternoon (après-midi)  
Good evening (soir)  
**Bienvenue** : Welcome  
**Bon séjour** : Have a good stay  
**Merci** : Thank you  
**Au revoir** : Good bye  
**A bientôt** : See you soon

**Langues officielles** : anglais - chinois - malais - tamoul.  
**Langue parlée** : le français est la 3<sup>ème</sup> langue étrangère proposée.  
**Durée moyenne des séjours** : de 2 jours à une semaine.  
**Centres d'intérêt** : tourisme de loisirs - shopping - soins du corps - visites de villes - vins et cuisines - art de vivre - golf - architecture - luxe - tourisme urbain.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h - 8h, céréales, nouilles chinoises, thé/café.  
**Déjeuner** : 12h, légumes accompagnés de « oyster sauce », dim sum.  
**Dîner** : 19h, riz et poulet, nouilles chinoises, plats à base de viande ou de poisson en sauce ou végétarien, légumes frits ou vapeur, plats à base de curry accompagnés de riz ou nouilles chinoises.  
**Boisson** : boissons non alcoolisées, café, thé, eau, jus de fruits frais et lors de soirées : bière, vin, liqueur, cognac. Nombreux amateurs de vins français.

**Bon à savoir**  
L'accueil est une notion essentielle pour les Singapouriens de même que la pratique des langues étrangères. Ils sont très attirés par le fait de découvrir une autre culture que la leur. Ils associent la France au luxe et aux technologies de pointe. Ils ont une image positive des Français et de la France en général, se rendent régulièrement en Europe et représentent une clientèle de choix, intéressée, aisée et désireuse d'apprécier notre art de vivre. Habités à un accueil soigné, les Singapouriens ont des attentes ainsi assez élevées lorsqu'ils voyagent à l'étranger.

# Välkommen

**Bonjour** : Hej  
**Bienvenue** : Välkommen  
**Bon séjour** : Trevlig vistelse  
**Merci** : Tack  
**Au revoir** : Hejdå  
**A bientôt** : Vi ses

**Langue officielle** : suédois.  
**Langues parlées** : anglais. Le français est la 3<sup>ème</sup> langue étrangère enseignée.  
**Durée moyenne des séjours** : 7,7 jours. Vols directs entre Stockholm / Nice, Grenoble, Genève, Paris, Beauvais, Bordeaux, Marseille et Bâle / Mulhouse, de Göteborg / Nice, Paris, Lyon et Marseille et Malmö / Marseille.  
**Centres d'intérêt** : ski - grandes villes - vin et gastronomie - tourisme culturel - tourisme balnéaire - destinations soleil en hiver - « wellness » - tourisme d'affaires - sports (golf, vélo, randonnées) - tourisme fluvial - art de vivre - vacances actives.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : 7h, copieux (yaourts, charcuterie, fromage et oeufs).  
**Déjeuner** : 11h30 - 13h30, pendant 30 à 45 minutes, repas chaud ou sandwich.  
**Dîner** : 17h - 19h à la maison, mais 19h30 - 20h au restaurant, plat chaud et salade verte.  
**Boissons** : café toute la journée dans de grandes tasses, eau, lait, bière et vin le soir.

**Bon à savoir**  
La notion d'accueil est fondamentale pour les Suédois qui exigent un haut niveau de services. Un bon accueil, c'est avant tout savoir pratiquer les langues étrangères, être disponible et avoir une grande ouverture d'esprit. Ils sont en général organisés, patients et discrets. Le tutoiement est systématique, mais la poignée de main est rare.

**Bonjour** : Bonjour (romand)  
Grüezi (alémanique)  
**Bienvenue** : Bienvenue (romand)  
Willkommen (alémanique)  
**Bon séjour** : Bon séjour (romand)  
Guten Aufenthalt (alémanique)  
**Merci** : Merci (romand)  
Danke ou Merci (alémanique)  
**Au revoir** : Au revoir (romand)  
Uf Wiederluege (alémanique)  
**A bientôt** : A bientôt (romand)  
Bis bald (alémanique)

**Langues officielles** : allemand - français - italien - romanche.  
**Durée moyenne des séjours** : 6 jours (nombreux courts séjours de proximité).  
**Centres d'intérêt** : variété des paysages et des sites - authenticité (nature, produits du terroir) - tourisme culturel (monuments, musées, fêtes et manifestations) - tourisme actif (randonnée pédestre, cyclotourisme, bateaux habitables) - art de vivre (gastronomie, golf, remise en forme, thalassothérapie - pour les Suisses romands).

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner** : vers 7h, copieux (céréales, œufs, charcuterie, fromage, etc.).  
**Déjeuner** : vers 12h - 13h, entrée, plat chaud avec salade mixte, dessert.  
**Dîner** : vers 18h - 19h, plat chaud unique ou solide en-cas (pain, fromage, charcuterie, muesli, rösti, etc.).  
**Boissons** : eau minérale, vin rouge et blanc, bière, café. Il n'est pas rare de boire du vin en apéritif ou en dehors des repas.

**Bon à savoir**  
Clients avertis et bien informés, habitués à voyager à l'étranger, les Suisses apprécient un accueil personnalisé et sont exigeants en matière de confort, de propreté, de sécurité et de respect des biens de la vie privée. Bénéficiant chez eux d'une qualité de vie et d'un pouvoir d'achat élevés, ils sont très attentifs à l'étranger au rapport qualité / prix. Les Suisses sont connus pour leur fiabilité, leur ponctualité, leur organisation, leur pondération, leur discrétion, leur sens civique et leur attachement au respect de l'environnement. Ces traits de caractère traditionnels sont encore plus marqués chez les Suisses alémaniques.

RUSSIE



SUÈDE



# Welcome

SINGAPOUR



# Bienvenue

SUISSE



# Huan Ying Kuang Lin

**Bonjour :** Ni Hao  
**Bienvenue :** Huan Ying Kuang Lin  
**Bon séjour :** Chu Nin Lu Tu Shun Li  
**Merci :** Hsieh Hsieh  
**Au revoir :** Tsai Chien  
**A bientôt :** Hsia Tzu Chien

**Langue officielle :** mandarin.  
**Langues parlées :** anglais.  
 La pratique du français est très limitée.  
**Centres d'intérêt :** loisirs - culture - gastronomie - shopping - mode - art de vivre à la française.

**Habitudes alimentaires**  
 les Taiwanais aiment les repas rapides quand ils sont en groupe dans les restaurants chinois. Ils apprécient aussi la gastronomie française (vin et fromage). La plupart des visiteurs profitent de leur séjour en France pour se rendre dans des restaurants français.  
**Petit déjeuner :** 7h - 8h, de style américain.  
**Déjeuner :** 12h30, avec des plats chauds.  
**Dîner :** 19h, avec des plats chauds et des fruits à la fin du dîner.  
**Boissons :** de l'eau et/ou du thé toute la journée, du vin durant les repas et du café en fin de repas.

**Bon à savoir:**  
 Les Taiwanais préfèrent avoir à leur disposition une documentation en anglais et en chinois traditionnel si possible. Ils sont sensibles à l'hospitalité de la population des pays qu'ils visitent et ils aiment toujours les contacts directs. Un simple bonjour et un sourire suffisent à les satisfaire. Néanmoins, l'efficacité dans les hôtels et pendant le shopping est essentielle pour les visiteurs taiwanais. Le shopping occupe une place très importante pendant le voyage.

**Bonjour :** Sa-wat-dii-khrap (homme) / Sa-wat-dii-kha (femme)  
**Bienvenue :** Yin-dee-ton-rap-khrap / kha  
**Bon séjour :** Thiaw-hai-sanuk-khrap / kha  
**Merci :** Khrob-khoun-khrap / kha  
**Au revoir :** Sa-wat-dii-khrap / kha ou laa-koon-khrap / kha  
**A bientôt :** Laew-phop-kan-mai-khrap / kha

**Langue officielle :** thaï.  
**Langues parlées :** chinois - anglais.  
 Le français est la 2<sup>ème</sup> langue étrangère enseignée.  
**Durée moyenne des séjours :** 3 jours.  
**Centres d'intérêt :** tourisme de loisirs - tourisme culturel - art de vivre - shopping - visites de villes - vins - golf.

**Habitudes alimentaires**  
**Petit déjeuner :** 7h - 8h, soupe de riz ou de nouilles, thé / café.  
**Déjeuner :** 12h, riz ou pâtes (sous forme de soupe), légumes frits ou à la vapeur, salades épicées avec viande ou poisson.  
**Dîner :** 19h, mets thaïlandais très épicés, poulet, porc, poisson, desserts à base de noix de coco.

**Bon à savoir**  
 L'accueil est une notion très importante car les Thaïlandais considèrent les vacances comme une occasion de satisfaire leur curiosité et d'améliorer leurs connaissances culturelles. D'où l'importance pour le pays qui les accueille de pratiquer une langue étrangère pour communiquer avec eux. L'image de la France, fortement liée au luxe et à la modernité, est globalement positive pour les Thaïlandais. Le mode de vie des Français suscite de l'intérêt chez eux. L'accueil fait aussi partie de la culture et est très développé dans le tourisme thaïlandais : les habitudes des Thaïlandais et leurs attentes sont ainsi assez élevées lorsqu'ils voyagent à l'étranger.

TAÏWAN



# Welcome

THAÏLANDE



## Envie de nature et de patrimoine ? Envie de détente et de dépaysement ?

### Bienvenue dans les 600 Stations Vertes, destinations nature et art de vivre !



Une Nature respectée et préservée



Une gamme de séjours à décliner selon vos envies



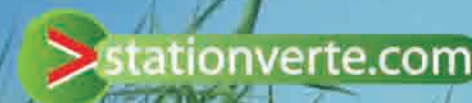
Des lieux et des activités à vivre et à partager



Porte d'entrée des terroirs



Retrouvez les 600 Stations Vertes de France sur



énergie vitale

La Nature,

# Charte de l'accueil

## 1 - Faciliter l'accès et améliorer l'environnement

- Faciliter l'accès de vos clients et visiteurs
  - S'assurer que la signalisation et l'accessibilité sont appropriées.
  - S'assurer que vos clients et visiteurs disposent d'une information préalable précise pour vous trouver.
- Adapter vos horaires de service
  - S'assurer que les horaires de service (annoncés et diffusés) répondent aux demandes de vos clients et visiteurs.
- Aménager les lieux d'accueil
  - S'assurer que les conditions de confort sont adaptées aux lieux et aux services.
- Assurer la propreté des lieux et des abords
  - S'assurer que le nettoyage garantit la propreté des lieux en fonction de leur fréquentation et se donner les moyens d'y remédier si nécessaire.
  - Encourager les clients et visiteurs à respecter la propreté des lieux.

## 2 - Offrir un accueil aimable et efficace

- Prendre en charge chaque client et visiteur dès son arrivée
  - Faciliter votre identification et/ou celle de votre personnel, si nécessaire.
  - Montrer à chaque client et visiteur qu'il est attendu en montrant votre disponibilité.
  - Accueillir chaque client et chaque visiteur de façon personnalisée avec un mot de bienvenue.
  - S'assurer que chaque client ou chaque visiteur perçoit qu'il a été pris en considération et qu'il va être servi.
- Limiter les temps d'attente ou les rendre plus acceptables
  - Organiser et gérer les files d'attente.
  - Respecter les engagements en matière d'horaires.
  - Aménager un lieu d'attente adapté au service proposé.
  - S'assurer que la priorité est donnée à l'accueil de vos clients et visiteurs par rapport aux tâches qui ne relèvent pas du service réservé aux clients et visiteurs.
- Faciliter les contacts avec vos clients et visiteurs de langue étrangère
  - Faire intervenir un personnel compétent, capable de s'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, lorsque l'organisation le permet.
  - Disposer de documents d'information sur votre activité, rédigés dans les langues étrangères les plus utilisées.
  - S'assurer que l'information fournie à vos clients et visiteurs étrangers est bien comprise.

- Assurer un accueil téléphonique rapide, efficace et permanent
  - Répondre au plus tard avant la quatrième sonnerie.
  - Éviter les attentes musicales.
  - Répondre de façon concise et courtoise.
  - S'assurer que le dispositif d'accueil téléphonique (personnel, organisation, moyens matériels) permet de répondre de manière appropriée, même en dehors des périodes d'ouverture.

## 3 - Informer et renseigner

- Mettre à disposition des informations claires et précises sur les produits et services proposés aux clients et visiteurs, y compris ceux en libre-service
  - Identifier les éléments à communiquer à vos clients et visiteurs.
  - Vérifier et actualiser les informations mises à disposition de vos clients et visiteurs et des prestataires de service susceptibles de diffuser ces informations.
  - En période de fermeture, s'organiser pour offrir un service minimum d'informations auprès des clients et visiteurs (par exemple : affichage, serveur vocal, distributeurs de dépliants, etc.).
- Répondre aux besoins exprimés par vos clients et visiteurs
  - Etre en permanence en situation d'écoute client. Si besoin, reformuler les questions et, dans tous les cas, personnaliser les réponses.
  - S'assurer que ces réponses correspondent à leurs attentes.
- Présenter les services particuliers proposés à vos clients et visiteurs
  - Informer vos clients et visiteurs des services « plus » dont vous pouvez leur faire bénéficier à titre gracieux ou onéreux.
- Réunir l'information touristique, culturelle et sportive actualisée
  - S'organiser pour obtenir cette information des autres prestataires de service.
  - S'assurer que cette information est réellement mise à disposition.
  - Veiller à la mise à disposition des informations concernant les personnes handicapées telles que les listes de structures accessibles.
- Afficher clairement le prix de vos prestations et les modalités de leur règlement
  - Informer sur le prix des prestations que vous proposez de manière simple et précise et sur les modes de paiement que vous acceptez et autant que possible dans les principales langues parlées par vos clients et visiteurs.
  - S'assurer de la lisibilité des informations et de leur affichage à l'intérieur et à l'extérieur des locaux (lisibilité des documents, accessibilité et éclairage éventuel des panneaux d'affichage, etc.).

#### 4 - Servir mieux

- Adapter vos prestations en fonction des besoins formulés par vos clients et visiteurs
  - Offrir dès que possible, à côté d'une offre standard, des produits ou des services adaptés à des segments de clientèle particuliers (enfants, personnes âgées, personnes handicapées, etc.) ou encore des produits ou services à thèmes (sport, culture, gastronomie, découverte, etc.).
- Informer vos clients et visiteurs sur les caractéristiques des produits ou des services que vous vendez
  - Indiquer l'origine des produits que vous vendez et décrire précisément les caractéristiques des services que vous proposez.
- Prévoir des solutions alternatives, de qualité équivalente ou supérieure, quand le service ne peut être rendu
  - Pouvoir orienter vers d'autres prestataires, si vous ne pouvez fournir le produit ou le service prévu ou demandé.

#### 5 - Mesurer la qualité de l'accueil et l'améliorer

- Mesure de la satisfaction des clients et visiteurs : recueillir et analyser les avis de vos clients et visiteurs
  - Mettre à disposition de vos clients et visiteurs un cahier de suggestions, une boîte à idées, ou de préférence un questionnaire d'évaluation de la satisfaction client.
  - Prendre connaissance tous les jours des réclamations et les traiter.
  - Etudier régulièrement les commentaires des clients pour faire évoluer le produit ou le service et mener les actions préventives ou correctives nécessaires.
- Evaluation interne : recueillir et analyser les avis émanant du personnel et pouvant concourir à améliorer la qualité de l'accueil
  - Favoriser l'expression du personnel et recueillir ses suggestions en matière de qualité d'accueil : cahier, boîte à idées, réunions, etc.
  - Organiser régulièrement une collecte de ces données et les analyser.
- Amélioration : déterminer des actions d'amélioration sur la base des analyses réalisées
  - Etablir, planifier et mettre en œuvre un plan d'amélioration de la qualité d'accueil, incluant par exemple des actions de formation, la mise en place de groupes de progrès, etc.
  - Ces actions concernent l'ensemble du personnel, qu'il soit permanent ou saisonnier.

## Le label national "Tourisme & Handicap"



#### • Le label, pour quoi faire ?

Le label « Tourisme et Handicap » permet de donner aux personnes handicapées une information fiable, homogène et objective sur l'accessibilité des sites et équipements touristiques, et ce pour les quatre grands types de handicaps (moteur, visuel, auditif et mental).

Le label valorise également les efforts des professionnels du tourisme qui s'engagent en faveur de l'accueil des clientèles spécifiques et les dote d'un avantage concurrentiel, tant sur le plan national qu'europpéen.

#### • Le label, pour qui ?

Le label s'adresse à tous les professionnels du tourisme et prestataires de services (hébergement, restauration, sites touristiques et sites de loisirs).

#### • Le label, comment ?

La demande de labellisation est une démarche volontaire.

Chaque professionnel intéressé reçoit un questionnaire d'auto-évaluation qui lui permet d'apprécier l'état d'accessibilité et d'accueil de l'équipement, pour les différents types de handicaps.

Si l'auto-évaluation est positive, le professionnel peut s'engager dans la démarche de labellisation proprement dite et reçoit alors la visite d'évaluateurs chargés de recenser, à l'aide du cahier des charges et de la grille d'évaluation spécifiques à la structure, les aménagements déjà réalisés ou à entreprendre.

Le diagnostic établi, l'instance régionale examine le rapport des évaluateurs en tenant compte à la fois de la réglementation mais aussi d'une approche humaine et de bon sens.

Si l'avis de la commission régionale est favorable pour au moins un handicap, le dossier est transmis à l'Association Tourisme et Handicaps qui organise la commission nationale. Le prestataire dont le dossier a été validé reçoit une charte d'engagement pour 5 ans de labellisation, renouvelable après contrôle du maintien des différents critères.

Le label, attribué par l'association Tourisme et Handicaps, peut être accordé pour un, deux, trois ou quatre handicaps auquel est associé un pictogramme particulier.

**Pour tout renseignement complémentaire : [www.tourisme-handicaps.org](http://www.tourisme-handicaps.org)**

**Pour connaître les sites labellisés Tourisme et Handicap : [www.franceguide.com](http://www.franceguide.com)**

# Jouez et devenez "Acteurs Gagnants" !

## Jeu-concours gratuit et sans obligation d'achat

Dans votre activité professionnelle, vous êtes amené(e) à être au contact de visiteurs de tous horizons. Vous venez de prendre connaissance des attentes en matière d'accueil de 38 clientèles étrangères.

Vous voilà maintenant au fait des us et coutumes de nos principaux hôtes.

Nous vous invitons à tester vos connaissances pour gagner l'un des lots offerts par les partenaires de l'opération en participant au jeu-concours « Acteurs Gagnants ».

Pour cela, il vous suffit de remplir et de nous adresser **avant le 31 octobre 2008** le quiz que vous avez reçu dans le pack accueil. Vous retrouvez également ce questionnaire ainsi que le règlement du jeu-concours sur Internet ([www.franceguide.com/bienvenue](http://www.franceguide.com/bienvenue)). Vous pouvez aussi les demander par mail ([bienvenue@franceguide.com](mailto:bienvenue@franceguide.com)) ou par courrier :  
Maison de la France - Campagne « Bienvenue en France » - 23, Place de Catalogne - 75685 Paris cedex 14.

Bonne chance à tous !



- 60 secs : acheter son billet
  - 20 secs : choisir son siège
  - 30 secs : imprimer sa carte d'embarquement
- Décollez plus vite avec [airfrance.fr](http://airfrance.fr)