

jour

Fidéliser la clientèle étrangère

Les professionnels de l'hébergement et de la restauration sont en première ligne pour accueillir chaque année 60 millions de touristes étrangers. Les responsables et leur personnel trouveront dans ce guide des réponses précises pour satisfaire les besoins de clientèles diverses et exigeantes. Ce document répertorie en effet

En chiffres

La France : 1^{ère} destination touristique mondiale

■ Arrivées de touristes étrangers : 61 millions

■ Modes

d'hébergement : 43,3 % à l'hôtel,
17,3 % en camping,
10,1 % en location.

■ Lieux de séjour : 36 % en ville,
17,6 % à la campagne,
16,7 % à la mer,
11,2 % à la montagne.

les spécificités culturelles de nationalités utiles à connaître pour réussir un accueil de qualité.

Ce guide a été réalisé grâce à la collaboration des services de Maison de la France à l'étranger.

10 réflexes "bonjour"

■ Courtoisie

Lors de leur arrivée, accompagner les clients dans leur chambre et leur présenter les services proposés.

■ Propreté

Apporter le plus grand soin à l'entretien des chambres et des sanitaires.

■ Services

Proposer des formules variées pour l'hébergement (pension, demi-pension, lingerie, bain et douche au choix...) et la restauration (menus variés...)

■ Horaires

Etre d'une grande souplesse dans les horaires des repas (petit-déjeuner, dîner dès 18 heures...) et des services de chambre.

■ Tourisme local

Etre en mesure de renseigner les touristes sur les visites, les activités sportives et culturelles à proximité. Mettre à leur disposition des dépliants d'information.

■ Hommes d'affaires

Disposer de la liste des bureaux de change ouverts 24 h/24, de connexions adaptées à l'informatique.

■ Enfants

Offrir des menus enfants, installer des lits d'enfant dans les chambres à la demande. Disposer d'un coin-jeu.

■ Vie pratique

Connaître les adresses et les numéros de téléphone utiles pour les vacanciers (médecin, halte-garderie, vétérinaire, consulat...)

■ Sécurité

Expliquer les consignes de sécurité, indiquer les emplacements des extincteurs.

■ Langues étrangères

Parler une ou deux langues étrangères pour communiquer avec les touristes

Europe *Les Allemands*

Bonjour : "Guten Tag"

Bonne nuit : "Gute Nacht"

A demain : "Bis Morguen"

Merci : "Danké Cheun"

Au revoir :

"Auf Videurséhen"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ République fédérale. Dirigée par un Président (actuellement, Roman Herzog) et un Chancelier (chef de gouvernement) :

■ 16 Länder (Etats), dont 5 de ex-RDA depuis la réunification de l'Allemagne, le 1^{er} janvier 1991.

Préférences touristiques générales

■ **France :** 4^e destination (1/ Espagne, 2/ Italie, 3/ Autriche) et 1^{ère} destination pour le tourisme d'affaires.

■ **Séjours à l'étranger :** deux fois plus qu'à l'intérieur.

■ **Type de séjour :** en hôtel de type traditionnel et, de plus en plus, en meublé. Les Allemands sont très exigeants sur le rapport qualité/prix.

■ **Recherchent :** le tourisme vert, le ski. Le confort, un accueil à dimension humaine.

Les Allemands et la France

■ **Ce sont des clients très fidèles :**
1 sur 2 est venu plus de 10 fois en France.

■ **Apprécient :** la diversité des paysages, une nature préservée. Le confort, l'hospitalité des Français. Et, pour les 2/3, la gastronomie.

■ **Déplorent :** la pratique insuffisante des langues (50%). Le comportement agressif (sur la route) et le manque de discipline des Français.

■ Une forte majorité vient individuellement, sans aucune réservation.

Us et coutumes

■ **Personnalité :** discrets, rigoureux, ponctuels et respectueux de l'environnement.

■ **Comportement :** poignée de mains habituelle. Peu de contacts. Patronyme toujours précédé de "M." ou "Mme". Voix plus élevée. N'expriment pas toujours leur mécontentement.

■ **Chambre :** lits jumeaux, oreiller, couette.

■ **Repas :** hors d'œuvre et fromage pas nécessaires.

■ **Petit-déjeuner (7h) :** copieux. Café, jus de fruit, pain complet, céréales, charcuterie, fromage.

■ **Pause-café :** à 10h -10h30, thé ou café. A 16h, thé ou café avec des gâteaux.

■ **Déjeuner (12h30.** Pause de 45 mn) : plat chaud (viande, poisson, légumes, pommes de terre), yaourt, fruits.

■ **Dîner (18h) :** repas froid (fromage, charcuterie), potage.

■ **Boissons :** eau gazeuse, soda ou bière.

■ **Alcool :** verre de vin en apéritif, eau de vie, cognac en digestif.

■ **N'aiment pas :** viande saignante, abats, huîtres, escargots.

■ **Commerces :** chez eux, pas de bar-tabac mais de nombreux distributeurs de cigarettes. Les restaurants ferment à 21h30.

Fiche signalétique

L'Allemagne :

Environ 81 M d'habitants

Superficie : 2/3 de la France

Capitale : Berlin

Siège du gouvernement : Bonn

Fête nationale : 3 octobre

Autres pays

Les Américains

Bonjour : "Goud Morning"

Bonne nuit : "Goud Naille-t"

A demain :

"Si You Tou Moro"

Merci :

"Sank You Véri Meutch"

Au revoir : "Goud Baille"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ République fédérale. 50 états.
Président

■ 1^{er} acheteur et 1^{er} vendeur au monde.

■ Populations noire (32 M), hispanique (20 M), indienne (1,5 M), asiatique, hindoue...

Préférences touristiques générales

■ **France :** 2^e destination en Europe (1/ Grande-Bretagne, 3/ Allemagne).

■ **Recherchent :** l'Europe pour la culture, l'histoire, le style de vie, la gastronomie et la diversité des régions.

Les Américains et la France

■ **Apprécient :** 78 % désirent revenir en France pour découvrir la diversité des régions et parce que l'accueil s'est amélioré. Les musées (90 %).

■ **Déplorent :** des prix trop élevés, la pratique insuffisante de l'anglais et l'anti-américanisme régnant.

Fiche signalétique

Les Etats-Unis :
260 M d'habitants
Superficie : 17 fois la France
Capitale : Washington
Monnaie : Dollar US
Fête nationale : 4 juillet

■ **Image des Français :** cultivés et expressifs. Méfiants et susceptibles.

■ **Destinations préférées :** Paris, Côte d'Azur, Centre-Val de Loire, Normandie, Provence, Bourgogne.

■ **Durée moyenne de séjour :** pour 37%, une semaine.

■ **Saisons :** de préférence l'automne (49 %).

■ **Clientèle :** 45 ans, en couple (55 %), de formation supérieure, provenant des grandes agglomérations et notamment, pour 45%, de la côte est.

■ **Type de séjour :** la moitié en hôtel de catégorie moyenne. La moitié loue des voitures. 7 sur 10 utilisent des chèques voyage et 60 % une carte Visa.

Us et coutumes

■ **Personnalité :** pragmatiques, conviviaux, indépendants, en quête d'innovation.

■ **Communication :** beaucoup plus directs, contacts faciles. Poignée de mains réservée au milieu professionnel. Voix plus élevée. La critique, normale, ne doit pas blesser.

■ **Chambre :** grand lit, oreiller rectangulaire. Salle de bain : douche, baignoire et W.C. Grands placards. Réglage du chauffage. Adaptateur prises US. Service de chambre. Chaînes télé internationales.

■ **Repas :** consomment à toute heure. Pas de fromage. Servir les accompagnements en même temps.

■ **Petit-déjeuner (7h - 8h) :** copieux. Café au lait, thé, jus d'orange. Saucisses, œufs, fromage, toasts.

■ **Déjeuner (12h - 13h / pause 30 mn) :** léger. Salade, poulet, sandwich.

■ **Dîner (18h) :** copieux. Viande, poisson, légumes, pâtes, riz, salade verte.

■ **Boissons :** café pendant et entre les repas. Eau minérale, bière, soda, coca. Peu d'alcool aux repas.

■ **Aiment :** salade composée, viande.

■ **N'aiment pas :** abats, viande saignante.

■ **Commerces :** chez eux, lundi-samedi 8h - 21h. Peu de petits commerces. Pas de marchés. "Drugstore" : papeterie, presse, pharmacie, photo. "Liquorstore" : alcool et tabac.

Les Argentins

Bonjour : "Buenos Di-as"

Bonne nuit : "Buenas

Notches"

A demain : "Asta Magnana"

Merci : "Gracias"

Au revoir : "Asta Louego"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ République fédérale.

Président

■ 2^e superficie, après le Brésil, du continent sud-américain.

■ **Langue :** espagnol

■ **Religion :** 93 % de catholiques.

Préférences touristiques

générales

■ **France :** 3^e destination en Europe (1/ Espagne, 2/ Italie).

■ **Départs à l'étranger :** depuis 1991, favorisés par la stabilité économique, en particulier pour les affaires.

■ 10% des Argentins partent en vacances, les 2/3 à l'étranger.

Les Argentins et la France

■ Près de 150 000 Argentins viennent en France chaque année (en hausse).

Fiche signalétique

L'Argentine :
33 M d'habitants
Superficie : 8 fois la France
Capitale : Buenos Aires
Monnaie : Peso
Fête nationale : 25 mai

■ **Recherchent :** la gastronomie, les musées et les lieux historiques, les spectacles culturels, les foires et salons.

■ **Déplorent :** les Français peu aimables, renfermés, réticents à parler une autre langue.

■ **Destinations préférées :** 93,3 % séjournent à Paris/IdF, 28,6 % dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

■ **Saison :** mai et septembre.

■ **Durée moyenne du séjour :** 10 jours. Budget : environ 800 F par jour.

■ **Clientèle :** 1 visiteur sur 2 vient de Buenos Aires.

■ **Type de séjour :** de préférence en hôtel trois étoiles, circulent en train plus qu'en voiture.

Us et coutumes

■ **Personnalité :** ouverts, communicatifs, sociables, généreux et sentimentaux.

■ **Comportement :** mêmes règles qu'en France. On s'embrasse et se tutoie facilement. L'anglais est la deuxième langue après l'espagnol.

■ **Chambre :** lit double. Pas de couette, ni d'oreiller en plume. Bidet.

■ **Repas :** viande à tous les repas.

■ **Petit-déjeuner (8h) :** continental.

■ **Déjeuner (13h) :** léger. Souvent à base de viande de veau. Dîner à 21h.

■ **Boissons :** mathé (infusion de thé amer) et café en quantité. Vin, bière, eau gazeuse aux repas.

■ **Aiment :** viande grillée.

■ **N'aiment pas :** poisson peu apprécié.

Les Australiens

Bonjour : "Hello, G'day"

Bonne nuit : "Goud Nait"

A demain :

"Sii You Tou Moro"

Merci : "Thanks/Thank You"

Véri Meutch

Au revoir : "Goud Baille"

Traductions phonétiques

Leur pays

- La plus grande île du monde.
- **République fédérale :** premier ministre.
- **Image forte :** très sportifs (cricket, rugby, golf, natation, surf...)

Préférences touristiques générales

- **France :** 2^e destination en Europe (1/ Grande-Bretagne, 3/ Italie, 4/ Allemagne).
- 25% des Australiens possèdent un passeport (voyager est un signe de reconnaissance sociale).
- Pour l'Europe, ils utilisent de plus en plus le "fly and drive", en découverte individuelle, en hôtel 3 étoiles, avec un budget moyen de 800 F par jour pour 6 à 8 semaines.

Les Australiens et la France

- **Apprécient :** la culture, les grands monuments, l'histoire, les paysages, la gastronomie, le savoir-vivre. La France est une destination particulièrement valorisante pour eux.
- **Déplorent :** le caractère arrogant, peu aimable des Français.

Us et coutumes

- **Personnalité :** proches de la nature, sportifs, hospitaliers.
- **Comportement :** peu de formalisme. Goût du contact. Directs dans leurs appréciations. Parlent anglais.
- **Chambre :** grand lit (même en single). Frigo avec lait, nécessaire à café et thé. Douche et/ou baignoire. Kleenex.
- **Repas :** copieux. Goûts éclectiques : bœuf, mouton, poulet accompagnés de pommes de terre, petits pois, carottes, brocolis.
- **Petit-déjeuner (7h30 - 8h) :** copieux. Céréales, fruits, œufs, bacon.
- **Déjeuner (12h30 - 13h) :** plat rapide.
- **Dîner (19h - 19h30) :** viande ou poisson, salade, pommes de terre.
- **Boissons :** bière, eau minérale, jus de fruit et vin.

Fiche signalétique

L'Australie :
18 M d'habitants
Superficie : 14 fois la France
Capitale : Melbourne
Monnaie : Dollar australien
Fête nationale : 26 janvier

Les Autrichiens

Bonjour : "Gouten Tag"

Bonne nuit : "Goute Nahrt"

A demain : "Bis Morguen"

Merci : "Danké Cheun"

Au revoir :

"Aof Videurséhen"

Traductions phonétiques

Leur pays

- République fédérale depuis 1920.
- 84 % de catholiques.
- Les Autrichiens sont germanophones.

Préférences touristiques générales

- **France :** 3^e destination (1/ Italie, 2/ Allemagne).
- **Départs à l'étranger :** 56% des Autrichiens en 1994 dont 10% pour la France.
- **Saisons :** 50 % en juillet-août et un grand nombre pour les week-ends de printemps et d'automne.
- Pouvoir d'achat élevé.

Les Autrichiens et la France

- La France devient à la mode.
- **Apprécient :** le savoir-vivre (gastronomie, culture), le bon rapport qualité/prix, les paysages et les monuments historiques.

Fiche signalétique

L'Autriche :
7,8 M d'habitants
Superficie : 1/7 de la France
Capitale : Vienne

Fête nationale : 26 octobre

■ **Déplorent :** la pratique insuffisante des langues. Les réactions arrogantes des Français. Le manque de respect de l'environnement.

■ **Destinations préférées :** pour le tourisme urbain, Paris vient en tête de toutes les capitales européennes. La Corse, la Côte d'Azur, la côte languedocienne.

■ **Durée moyenne de séjour :** 6-7 jours. Budget-vacances d'environ 4 000 F par personne.

■ **Type de séjour :** les Autrichiens fréquentent d'abord les hôtels 2-3 étoiles ou les résidences hôtelières (50 %), puis les campings (25 %) et enfin les locations (20 %).

Us et coutumes

■ **Personnalité :** patients, discrets, simples, tolérants, organisés.

■ **Comportement :** poignée de mains habituelle. Peu de contacts.

■ **Chambre :** lits jumeaux, oreiller, couette, salle de bain.

■ **Petit-déjeuner (7h - 8h) :** copieux. Charcuterie, fromage, céréales (muesli), yaourt, miel.

■ **Déjeuner (12h30) :** potage apprécié. Plat chaud et salade servis en même temps.

■ **Pause-café (14h30 - 16h) :** avec pâtisseries.

■ **Dîner (18 h - 19 h) :** potage, plat chaud ou charcuterie.

■ **Boissons :** eau gazeuse, bière, eau de vie.

■ **N'aiment pas :** abats, ail, viande saignante.

■ **A noter :** au restaurant, demander s'il faut présenter une note individuelle.

■ **Commerces :** chez eux, ouverture 9 - 18h en semaine ; 9h - 12/13h le samedi.

Les Belges

Bonjour : "Goudeu-dag"

Bonne nuit :

"Goudeu-nart"

A demain : "Tott Morguen"

Merci : "Dank U"

Au revoir : "Tott tzince"

Traductions phonétiques

Leur pays

- Monarchie parlementaire. Albert II, actuel souverain, a succédé à Beaudouin.
- Etat fédéré depuis le 1^{er} janvier 1994.
- Des communautés bien différenciées :
 - 58% de néerlandophones (les Flamands, au nord)
 - 33% de francophones (les Wallons, au sud)

Préférences touristiques générales

- **France :** 1^{ère} destination (2/ Espagne, 3/ Italie, 4/ Autriche) avec 23 % des départs à l'étranger.
- De plus en plus de Belges partent en vacances deux fois par an.
- **Saisons :** en juillet (34%), en août (19%) et de plus en plus en hiver, en court séjour.
- **Type de séjour :** 31,5 % choisissent la location, 29,6 % l'hôtel (pour la majorité, choix de la demi-pension).
- Les 3/4 des Belges utilisent leur voiture.

Fiche signalétique

La Belgique :
10 M d'habitants
Superficie : 1/19 de la France
Capitale : Bruxelles

Fête nationale : 21 juillet

Les Belges et la France

- **Apprécient :** le savoir-vivre, la gastronomie et les particularismes régionaux.
- **Image des Français :** fantaisistes, beaux parleurs, insouciantes. Arrogants, mais sympathiques. Latins. Manquant parfois d'efficacité.

Us et coutumes

- **Personnalité :** pragmatiques. Efficaces dans le travail. Gais, aiment la fête.
- **Communication :** poignée de main habituelle. Moins de contacts, mais plus directs.
- **Petit-déjeuner (7h) :** copieux. Thé, café. Petit pain, fromage, charcuterie, confiture, œufs.
- **Déjeuner (12h - 13h / Pause de 45 mn) :** entrée ou potage, plat chaud, salade, charcuterie, fromage, dessert.
- **Dîner (18h - 19h) :** devient le repas le plus important. Omelette, charcuterie, fromage, pain-beurre, dessert (fruit ou yaourt).
- **Boissons :** café au lait et bière à toute heure de la journée. Pendant les repas, vin, bière et eau.
- **Commerces :** chez eux, ouverture 8h - 12h / 14h - 18h. Pas de bar-tabac.

Les Brésiliens

Bonjour : "Bom Dia"

Bonne nuit : "Boa Noite"

A demain : "Até Amanha"

Merci : "Obrigado (homme),

Obrigada (femme)"

Au revoir : "Até Logo"

Traductions phonétiques

Leur pays

- **Principales agglomérations :** Sao Paulo, Rio de Janeiro, Salvador de Bahia.
- **République,** présidée par Fernando Henrique Cardoso.
- **9^e PIB mondial.**
- **Images fortes :** carnaval, football (Pelé).

Préférences touristiques générales

- **France :** 1^{ère} destination en Europe (300 000 séjours en 1995).
- Très sensibles aux modes. Importance des automobile-clubs.

Les Brésiliens et la France

- **Apprécient :** la culture, l'histoire, la mode, les parcs de loisirs.
- **Déplorent :** l'accueil et la propreté insuffisants. Des prix élevés.
- **Dépensent** 3 fois plus que la moyenne des étrangers en France.

Fiche signalétique

Le Brésil :
150 M d'habitants
Superficie : 17 fois la France
Capitale : Brasília
Monnaie : Centavos
Fêtes nationales : 7 septembre et
15 novembre

Us et coutumes

- **Personnalité :** très individualistes, débrouillards, attachés à leur identité. Aiment faire des cadeaux, la mode et l'actualité.
- **Comportement :** poignée de mains et/ou "abraço" (embrassades). Très sensibles aux attentions personnelles, aux approches chaleureuses en français ou en anglais (le portugais est un plus).
- **Chambre :** lit double (sauf nippo-brésiliens : lits jumeaux). Serviettes changées tous les jours. Salle de bain (douche) très propre. Télévision (pour les grands événements sportifs). Grands consommateurs de téléphone.
- **Repas :** riz en accompagnement. Pas de dessert mais café (souvent avec sucrettes). N'aiment pas la demi-pension. Apprécient la proposition de menus.
- **Petit-déjeuner :** très riche. Fruits, yaourt, céréales, charcuterie.
- **Déjeuner :** vers 13h.
- **Dîner :** 21h et plus tard.
- **Boissons :** petit café ("cafézinho") dans la journée.
- **Aiment :** la bonne cuisine copieuse.
- **N'aiment pas :** cervelle, viande de cheval.
- **A noter :** parfois un peu bruyants et exigeants (mais payant le prix). Leurs enfants doivent être considérés comme une clientèle à part entière.

Les Britanniques

Bonjour : "Goud Morning"

Bonne nuit : "Goud Naille-t"

A demain : "Si You Tou Moro"

Merci : "Sank You Véri

Meutch"

Au revoir : "Goud Baille"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ Monarchie constitutionnelle.

■ **Religion :** majorité de protestants anglicans.

■ **Le Royaume-Uni comprend :**

La Grande-Bretagne : Angleterre, Pays de Galle, Ecosse, Irlande du nord. L'île de Man et les îles anglo-normandes.

Préférences touristiques générales

■ **France :** 2^e destination (1/ Espagne, 3/ Grèce, 4/ Etats-Unis).

■ **Départs à l'étranger :** les 3/4 des Britanniques sont déjà allés à l'étranger (dont 30 % en France).

■ En huit ans, les vacances principales (75 %) ont triplé et les petites vacances ont quadruplé.

■ **Durée moyenne de séjour :** 11 jours.
Budget vacances : 4 900 F par personne.

■ **Recherchent :** les bords de mer (52 %, en baisse), en hôtel (49 %, en baisse), en séjour organisé (53 %, en baisse), sauf vers la France, destination individuelle (65 %).

Fiche signalétique

La Grande-Bretagne :
57,5 M d'habitants
Superficie : 44 % de la France
Capitale : Londres
Monnaie : Livre sterling

Les Britanniques et la France

■ **Apprécient :** la gastronomie, l'animation des rues (terrasses de café...), le patrimoine historique et artistique. Les transports en commun, les autoroutes et le TGV.

■ **Déplorent :** le coût de la vie.

■ **Image des Français :** bavards, querelleurs, agressifs sur la route, chauvins, distants envers les étrangers, mal organisés.

■ **Destinations préférées :**
Paris/Ile-de-France (24 %),
le Sud-ouest (20 %) et la Provence (12 %).
Près d'un Britannique sur deux choisit la France pour de courts séjours (1 à 5 nuits).

■ **Clientèle :** 59 % viennent avec leur propre automobile. 46 % sont originaires de Londres et du sud de l'Angleterre.

■ **Type de séjour en France :**
camping-caravaning (30 %).

Us et coutumes

■ **Personnalité :** sens de l'humour. Discrets, pragmatiques, traditionnalistes, chauvins.

■ **Comportement :** flegmatiques, peu communicatifs, indépendants. Confondent "tu/vous".

■ **Chambre :** oreiller (détestent les traversins). Bain utilisé de préférence à la douche. Adaptateur pour "tea-maker".

■ **Repas :** pas d'entrée. Fromage servi parfois après le dessert.

■ **Petit-déjeuner** (7h30 - 8h30) : copieux. Jus d'orange, lait, thé, café. Toasts, céréales, œufs brouillés, bacon, saucisses.

■ **Pause-café/thé** (10h30 - 11h et 16h) : biscuits/pâtisseries.

■ **Déjeuner :** (12h - 13h, 45 mn) : léger. Froid. Sandwich, salade, fromage, fruits.

■ **Dîner** (18h - 19h) : plat chaud (viande, poisson, légumes, pommes de terre), salade, fromage ou dessert.

■ **Boissons :** thé, café. Lait froid avec le thé, mais chaud avec le café.

■ **N'aiment pas :** abats, boudin, viande saignante, escargots, cuisses de grenouille.

■ **Commerces :** chez eux, ouverture 9h - 17h (jeudi-vendredi jusqu'à 20h).

Les Canadiens

Bonjour : "Goud Morning"

Bonne nuit : "Goud Nalilet"

A demain :

"Si You Tou Moro"

Merci :

"Sank You Véri Meutch"

Au revoir : "Goud Baille"

Traductions phonétiques

Leur pays

- Confédération depuis 1867. 12 provinces dont le Québec (francophone à 81 %).
- Fait partie du Commonwealth.
- **Langues :** anglais (60 %), français (30 %).
- **Religion :** catholiques (41 %), protestants (11 %).

Préférences touristiques générales

- **France :** 4^e destination (1/ USA, 2/ Caraïbes-Mexique, 3/ Royaume-Uni).
- **Départs en vacances :** 52 %.
- **Départs à l'étranger** (45 % des séjours) : vers les États-Unis à 96 %, pour de courts séjours. Vers l'Europe, séjours en hausse de 12 % en 1992, en particulier vers les pays de l'est.
- 1/3 des Canadiens en Europe visitent la France.
- **Durée moyenne de séjour (Europe) :** 8-9 jours.

Fiche signalétique

Le Canada :
27,3 M d'habitants
Superficie : 19 fois la France
Capitale : Ottawa
Monnaie : Dollar canadien
Fête nationale : 1^{er} juillet

Les Canadiens et la France

- **Apprécient :** la diversité incomparable du patrimoine régional et sa situation privilégiée en Europe. L'absence de barrière linguistique (pour les francophones).
- **Déplorent** (5 %) : l'anglais trop peu pratiqué (pour les anglophones). Des prix trop élevés (hébergement et restauration).
- **Image de la France :** considérée comme une seconde patrie pour les francophones, en particulier le grand ouest, la Champagne, la Bourgogne et Rhône-Alpes.
- **Type de clientèle :**
 - Francophones (7 M) : fortes affinités culturelles avec les Français. Classes moyennes et supérieures d'âges variés. Viennent pour plus de 14 jours en Europe, en majorité à l'hôtel.
 - Anglophones (en majorité non anglo-saxons d'origine). Minorité motivée par la France : haut niveau de formation et de revenu.

Us et coutumes

- **Personnalité :** conviviaux, organisés, respectueux de l'environnement, indépendants.
- **Comportement :** poignée de mains moins fréquente. Peu formels, très spontanés, directs (prénomment facilement).
- **Chambre :** grand lit. Draps, couverture, oreiller. Télé avec chaînes internationales.
- **Repas :** pas de hors d'œuvre, ni de fromage. Alimentation diététique.
- **Petit-déjeuner** (7h - 7h30) : copieux. Thé, café, lait froid, jus d'orange. Yaourt, céréales, œufs au plat/toast, jambon.
- **Déjeuner** (12h / pause 30 mn) : plat chaud (viande, poisson, légumes, riz), salade verte, pâtisserie.
- **Dîner** (17h30 - 18h) : idem déjeuner.
- **Boissons :** eau minérale, lait, soda. Café pendant toute la journée.
- **Aiment :** déguster une cuisine différente de la leur.
- **N'aiment pas :** cervelle, tripes, andouillette, viande saignante.

Les Chinois

de Hong Kong

Bonjour : "Jo San"

Bonne nuit : "Jo Tao"

A demain : "Ting Yat Kin"

Merci : "To Tzé"

Au revoir : "Joi Kin"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ Dépendance britannique jusqu'en 1997, puis restitution à la Chine.

■ Population très dense : 5 000 hab/ km².

■ **Images fortes :** sa vie nocturne, son marché flottant et ses buildings.

■ Nouvel an chinois : février.

Préférences touristiques

■ **France :** 3^e destination en Europe (1/ Grande-Bretagne, 2/ Allemagne).

■ Pratiquent des "Inclusiv-tour" (70 %) de 10 à 18 jours en Europe, en été (50 %), pour le Nouvel an chinois (janvier-février) et des voyages professionnels.

■ **Recherchent :** hébergement grand confort, moderne et pratique.

Les Chinois de Hong Kong et la France

■ **Apprécient :** la gastronomie, les vins, les monuments, les musées, ainsi que le shopping haut de gamme, les produits de luxe, de beauté et le prêt-à-porter.

■ **Déplorent :** le manque d'hospitalité et la pratique insuffisante des langues étrangères.

Us et coutumes

■ **Comportement :** occidentalisés (poignée de mains)

■ **Chambre :** lit double ou lits jumeaux. Possibilité de préparer du thé. Salle de bain complètement équipée.

■ **Petit-déjeuner :** 7h30 - 8h,

■ **Déjeuner :** 13h, dîner : 19h30 - 20h.

■ **A noter :** documentation en anglais indispensable.

Fiche signalétique

Hong-Kong :

6 M d'habitants

Superficie : 1.070 km²

Capitale : Victoria

Monnaie : Dollar Hong Kong

Les Danois

Bonjour : "Goddag"

Bonne nuit : "God nat"

A demain :

"Vi ses imorgen"

Merci : "Tak"

Au revoir : "Farvel"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ Plus de 406 îles. Dépendances : le Groenland (4 fois la France) et les îles Féroé (Sud Est de l'Islande).

■ **Principales villes :** Aarhus, Odensee.

■ Monarchie parlementaire.

Préférences touristiques générales

■ **France :** 3^e destination d'été (1/ Allemagne, 2/ Suède) et 4^e destination d'hiver (1/ Norvège, 2/ Autriche, 3/ Espagne).

■ 71 % de Danois partent en vacances dont 52 % à l'étranger.

■ Petit pays mais grands voyageurs.

■ Grands utilisateurs d'avion y compris chez eux.

■ **Recherchent :** le soleil et des vacances actives ou culturelles.

Fiche signalétique

Le Danemark :
5,1 M d'habitants
Superficie : 1/13 de la France
Capitale : Copenhague

Fête nationale : 5 juin.

Les Danois et la France

■ **Apprécient :** le savoir-vivre, le bon rapport qualité/prix, la gastronomie régionale, les chambres d'hôtes, les gîtes, le ski et le cyclotourisme.

■ **Image des Français :** romantiques, passionnés. Élégants, impulsifs, querelleurs, polis, irrationnels, ne parlant que le français.

Us et coutumes

■ **Personnalité :** organisés, ponctuels, objectifs, francs, patients.

■ **Communication :** formules de courtoisie plus rares, tutoiement systématique, plutôt réservé, souriants.

■ **Chambre :** lits jumeaux, couette, oreiller. Douche et bain séparés.

■ **Repas :** pas de hors d'oeuvre, ni de fromage, ni de dessert mais un plat unique accompagné d'eau ou de lait frais. Portions copieuses.

■ **Petit-déjeuner** (vers 7h) : consistant. Pas de bol. Pain noir, fromage, charcuteries, beurre, confiture, céréales. Thé, café, lait froid, jus d'orange.

■ **Déjeuner** (vers 12h, pas plus de 30 mn) : léger. Sandwichs (pain noir, fromage, charcuterie) et fruits.

■ **Pause-café :** vers 16h.

■ **Dîner** (vers 18h) : Plat chaud (viande, légumes, oignons et pommes de terre tous les jours).

■ **Boissons :** Bière à toute heure et vin pour les fêtes. Un geste d'accueil apprécié : offrir du café (pas serré).

■ **Aiment :** la cuisine au beurre, la crème, le mélange sucré-salé.

■ **N'aiment pas :** la cuisine à l'huile, la viande saignante, le lapin, les caillies, les huîtres, l'ail et la cuisine épicée.

■ **Commerces :** chez eux, ouverture 9h - 19h en semaine. 9h - 14h le samedi.

Les Espagnols

Bonjour : "Bouenos Di-as"

Bonne nuit :

"Bouenas Notches"

Bon voyage : "Bouen Viare"

Merci : "Moutchas Gracias"

Au revoir : "Adios"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ Monarchie parlementaire.

■ Le pays est composé de 17 communautés autonomes dont l'Andalousie (Séville), la Catalogne (Barcelone) et le Pays-Basque. Des îles Baléares et Canaries.

■ **Langue :** 1 Espagnol sur 4 parle le Catalan.

Préférences touristiques générales

■ **France :** 2^e destination (1/ Portugal).

■ **Départs à l'étranger :** 19 % des Espagnols.

■ **Recherchent :** le tourisme sportif, la thalassothérapie, les parcs thématiques, les sports d'hiver. Le tourisme d'affaires, en particulier le voyage de motivation, est en forte croissance.

Fiche signalétique

L'Espagne :
40 M d'habitants
Superficie : 9/10 de la France
Capitale : Madrid

Fête nationale : 12 octobre

Les Espagnols et la France

■ **Apprécient :** le savoir-vivre, la gastronomie, le patrimoine historique et culturel. La ponctualité et le sens de l'organisation des Français.

■ **Déplorent :** l'arrogance et le manque d'hospitalité des Français.

■ **Destinations préférées :** Paris, la Côte d'Azur, les châteaux de la Loire, l'Aquitaine et le Languedoc-Roussillon, plutôt en court séjour. Mais aussi la Bretagne, les Midi-Pyrénées et les régions de l'Est. 1^{ère} clientèle étrangère du Futuroscope.

■ **Durée moyenne de séjour :** 4-5 jours.

■ **Clientèle :** indépendante et jeune (1 client sur 2 a moins de 35 ans). 2 clients sur 5 viennent de l'est de l'Espagne.

■ **Type de séjour :** préfèrent l'hôtel. 60% utilisent leur voiture.

Us et coutumes

■ **Personnalité :** accueillants, simples, francs, généreux, fiers, orgueilleux, susceptibles, indisciplinés, indépendants. Sens de la fête.

■ **Communication :** poignée de mains peu pratiquée. Dialogues directs. Voix plus élevée. Tutoiement facile.

■ **Petit-déjeuner :** 7h - 9h.
A 11h : chocolat, café, "en-cas" (bocadillos).

■ **Déjeuner** (14h - 15h, durée 1h - 1h30) : consistant, repas principal.

■ **Dîner** (21h - 23h) : léger, parfois à base de "tapas" (hors d'œuvres).

■ **Boissons :** café très serré en fin de repas.

■ **Aiment :** fromage et desserts.

■ **N'aiment pas :** la cuisine au beurre et à la crème.

■ **Commerces :** chez eux, les grands magasins ouvrent de 10h à 21h et les petits commerces de 10h à 14h et de 17h à 20h.

Les Finlandais

(Finnois)

Bonjour : "Huvae Paeivae"

Au revoir : "Naekémi-n"

A demain : "Houomicé-n"

Merci : "Naekémi-n"

Traductions phonétiques

Leur pays

- 65% de forêts, 188.000 lacs.
Plus de 70 jours de "nuits blanches" en été dans le Nord.
- République, indépendante depuis 1917.
- **Langue :** le finnois et le suédois.
- **Religion :** 90 % de protestants.

Préférences touristiques générales

- **France :** 7^e destination (1/ Suède, 2/ Espagne, 3/ Russie, 4/ Estonie).
- 87% des Finlandais partent en vacances (1991).
- **Départs à l'étranger :** 5,2 M, dont 800 000 pour affaires.
- **Durée moyenne de séjour :** 6 jours.
- **Dépense moyenne :** 300 F par nuitée.
- **Saisons :** 1 séjour sur 2 entre mai et août. Nombreux départs pour les week-ends de printemps et d'automne.
- **Recherche :** le soleil, les sports d'hiver et le tourisme vert.

Fiche signalétique

La Finlande :
5 M d'habitants
Superficie : 3/5 de la France
Capitale : Helsinki

Fête nationale : 6 décembre

Les Finlandais et la France

- **Apprécient :** le savoir-vivre, la gaieté des Français. La diversité des produits touristiques (pouvoir combiner culture, gastronomie et divertissements). Le caractère sophistiqué des stations balnéaires et la beauté des paysages.
- **Déplorent :** des prix relativement élevés (Côte d'Azur en particulier). La pratique insuffisante des langues étrangères. Le manque de rigueur, les tendances agressives des Français.
- **Destinations préférées :** Paris, la Côte d'Azur (vols charters)...

Us et coutumes

- **Personnalité :** prudents, modestes, persévérants, rigoureux, respectueux des règlements.
- **Comportement :** poignée de mains peu fréquente. Vont à l'essentiel, ne coupent jamais la parole. Réservés.
- **Chambre :** lits jumeaux, oreiller. Sauna particulièrement apprécié.
- **Repas :** ni hors d'œuvre, ni dessert.
- **Petit-déjeuner (7h) :** copieux. Thé, café, lait. Pain-bis, charcuterie, yaourt, fromage.
- **Pause-café :** vers 10h.
- **Déjeuner (11h30 - 12h) :** repas froid (sandwich, fromage, charcuterie) ou chaud.
- **Dîner (18h) :** plat chaud (viande, poisson, légumes, pommes de terre), salade verte ou composée.
- **Boissons :** lait froid, café (souvent accompagné de pâtisseries), bière.
- **N'aiment pas :** la cuisine à l'huile. Tripes, cuisses de grenouille, escargots, crustacés (mal connus).
- **Commerces :** chez eux, ouverture 9h - 18h (samedi : 9h - 14h). Les supérettes remplacent les commerces spécialisés.
- **Tabac :** en petites/grandes surfaces.

Les Grecs

Bonjour : "Kalimera"

Bonne nuit : "Kalinichta"

A demain : "Avrio Pali"

Merci : "Efkaristo"

Au revoir : "Yassas (vous),

Yassou (tu)"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ 2 000 îles.

■ **Principales villes :** Athènes (40 % de la population grecque), Thessalonique, Corfou (îles Ioniennes), Rhodes, Mykonos (îles Cyclades), Héraklion (Crète).

■ **Religion :** orthodoxes à 97 %.

Préférences touristiques générales

■ **France :** 4^e destination (1/ Italie, 2/ Allemagne, 3/ Grande-Bretagne).

■ Niveau de vie sous-estimé.
Inflation en nette régression.

■ **Départs à l'étranger :** favorisés par l'ouverture du grand marché européen et l'apparition des vols charters.

Les Grecs et la France

■ Liens culturels profonds avec la France.

Fiche signalétique

La Grèce :

10,5 M d'habitants

Superficie : 1/4 de la France

Capitale : Athènes

Fête nationale : 25 mars/28 octobre

■ **Apprécient :** le savoir-faire français (métro d'Athènes). Le bon rapport qualité / prix.

■ **Déplorent :** le chauvinisme français.

■ **Destinations préférées :** Paris (3 sur 4).

Forte croissance des arrivées en 1992, grâce, notamment, à Disneyland.

■ **Saisons :** juillet et octobre.

■ **Clientèle :** 35-55 ans, scolaires et étudiants. 3 sur 4 viennent de la région d'Athènes.

■ **Type de séjour :** 80 % utilisent les services d'une agence de voyages. 65 % séjournent à l'hôtel.

Us et coutumes

■ **Personnalité :** sensibles, traditionalistes, généreux, chaleureux, hospitaliers. Indisciplinés et bruyants.

■ **Comportement :** pas de formalisme.

■ **Chambre :** lit double. Mini-bar. Salle de bain (ou douche) et W.C. dans la chambre.

■ **Repas :** cuisine variée (nombreux plats ensemble) et naturelle. Leur laisser la possibilité de visiter les cuisines. Carafe d'eau sur la table.

■ **Déjeuner :** 14h - 16h.

■ **Dîner :** 21h30.

■ **Boissons :** eau, vin, bière.

■ **Aiment :** tous les plats bien cuits.

■ **N'aiment pas :** viande crue ou bleue.

■ **A noter :** anglais recommandé.

Les Hollandais

Bonjour :

"Goudeu Moheureu

(matin),

Goudeu Middar (midi)"

Bonne nuit :

"Vel Te Rusten"

ou "Goude Nartt"

A demain : "Tott Moheureu"

Mercl : "Dank U Vel"

Bon voyage : "Tott Tzince"

ou "Dag"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ 12% des terres récupérées sur la mer (polders). 60% de la population vit sur des terres en dessous du niveau de la mer.

■ Monarchie parlementaire

■ 33% de catholiques, 17% de protestants.

Préférences touristiques

générales

■ **France** : 1ère destination (2/ Espagne, 3/ Allemagne, 4/ Autriche). Tourisme d'affaires : 4e destination.

■ **Départs à l'étranger** : près de deux fois plus que de séjours sur place.

■ **Durée moyenne de séjour** : 14-15 jours.

Fiche signalétique

La Hollande :

15,3 M d'habitants

Superficie : 1/13 de la France

Capitale : Amsterdam

Siège du gouvernement : La Haye

Fête nationale : 30 avril

■ **Saisons** : juillet plus qu'août.

■ Près de la moitié part avec un voyageur et, de plus en plus, par avion.

■ **Recherchent** : le soleil, la montagne, l'histoire et, de plus en plus, la gastronomie.

Les Hollandais et la France

■ **Apprécient** : la gastronomie, la richesse culturelle. La qualité de l'hébergement et du camping en particulier.

■ **Déplorent** : des prix élevés (Côte d'Azur en particulier). Le manque de tranquillité et la mauvaise protection de la nature.

■ **Image des Français** : cultivés, courtois, chaleureux, latins. Manquant de rigueur, impulsifs, chauvins, ne pratiquant pas assez les langues étrangères.

Us et coutumes

■ **Personnalité** : simples, discrets, courtois, ouverts. Respectueux des engagements.

■ **Comportement** : poignée de mains peu fréquente, peu de contacts (tutoiement facile).

■ **Chambre** : lits jumeaux ou grand lit. Draps, couverture, couette.

■ **Repas** : pas de hors d'œuvre. Dîner, repas principal. Portions plus copieuses.

■ **Petit-déjeuner** (8h) : thé, café, lait (pas de bol). Fromage doux (Edam, gouda), pain complet, confiture, viande froide, œuf.

■ **Pause-café** : 10h - 11h / 15h - 15h30.

■ **Déjeuner** (12h, pause 30 mn, plus léger) : froid (sandwich, fromage, charcuterie, tomate, œufs, fruits).

■ **Dîner** (18h) : plat chaud (viande, poisson, légumes), salade, dessert (fruits, gâteaux), laitages.

■ **Boissons** : eau, bière, vin, thé plus que café. Alcool après 17h.

■ **N'aiment pas** : tripes, boudin, cuisses de grenouille, cuisine à l'ail.

■ **Commerces** : chez eux, ouverture 9h - 18h sauf le lundi : 13h - 18h. Nombreux supermarchés et petits commerces.

Les Hongrois

Bonjour : "Yo Napott"

Bonne nuit : "Yo Eysakatt"

Merci : "Keuseuneumm"

Au revoir :

"Visonnlatachra"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ **Religion :** 65 % de catholiques, 25 % de protestants.

Préférences touristiques générales

■ **France :** 4^e destination (1/ Autriche, 2/ Allemagne, 3/ Italie). 200 000 séjours en France en 1995, dont 40 % pour l'agrément, 30 % pour les affaires.

■ Pour eux, voyager est un besoin.

■ **Recherchent :** la culture. Le balnéaire méditerranéen et les sports d'hiver.

Les Hongrois et la France

■ Bonne connaissance de notre culture.

■ **Apprécient :** le français "la plus belle langue du monde", la légèreté des Français, la gastronomie.

■ **Déplorent :** le coût de la vie.

■ **Clientèle :** 6 sur 10 viennent de Budapest et exercent une profession libérale.

Fiche signalétique

La Hongrie :

10,3 M d'habitants

Superficie : 1/5 de la France

Capitale : Budapest

Fêtes nationales : 15 mars, 20 août et 23 octobre

■ **Type de séjour :** 1 sur 2 choisit l'hôtel.

Us et coutumes

■ **Personnalité :** bons vivants et mélancoliques. Aiment recevoir.

■ **Communication :** parlent surtout l'allemand.

■ **Chambre :** lits jumeaux. Couette.

■ **Petit-déjeuner (7h - 8h) :** copieux.

■ **Déjeuner (12h30) :** soupe en toute saison.

■ **Boissons :** café fort en quantité, vin et bière.

■ **Aiment :** la baguette et les bistrots. Les salades, les fromages et les vins.

■ **N'aiment pas :** la viande saignante.

■ **A noter :** au restaurant, demander s'il faut présenter une note individuelle.

■ **Commerces :** chez eux, ouverture 9h - 18h. Samedi : 9h - 12 / 13h.

■ **A noter :** les Hongrois n'aiment pas être pris pour des Slaves (ce sont des Magyars).

Les Irlandais

Bonjour : "Goud Morning"

Bonne nuit :

"Goud Naille-t"

A demain :

"Si You Toumoro"

Merci :

"Sank You Véri Meutch"

Au revoir : "Goud Baille"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ **Président** de la République

■ **Religion :** catholiques à 95 %.

■ **Images fortes :** culture celtique et musique irlandaise. Importance des pubs dans l'établissement de rapports sociaux.

Préférences touristiques générales

■ **France :** 2^e destination (1/ Grande-Bretagne, 3/ Espagne, 4/ Amérique du nord). La France est leur destination préférée sur le continent : 320 000 séjours (sur plus d'1 M à l'étranger).

■ Trois semaines de congés payés et 9 jours fériés.

Fiche signalétique

L'Irlande :

3,5 M d'habitants

Superficie : 1/8 de la France

Capitale : Dublin

Fête nationale : 17 mars

Les Irlandais et la France

■ **Apprécient :** le "pays de cocagne", la gastronomie, la vie au plein air sous un climat moins rude que chez eux, le tourisme religieux, la qualité des hébergements.

■ **Déplorent :** le prix élevé de certaines prestations.

■ **Destinations préférées :** 20 % choisissent Paris et sa région mais le Grand ouest est de plus en plus accessible, notamment grâce aux car-ferries à destination de Roscoff, St-Malo, Le Havre et Cherbourg.

■ **Clientèle :** 18-35 ans ou des familles à bon niveau de vie.

■ **Durée moyenne de séjour :** voyages d'agrément d'une semaine.

Us et coutumes

■ **Personnalité :** simples, sens de l'humour, accueillants, amoureux de la nature.

■ **Communication :** poignée de mains la première fois seulement. Prénomment facilement. Apprécient d'être reconnus comme Irlandais et salués en français, mais s'attendent à ce qu'on leur parle en anglais sur le plan pratique.

■ **Chambre :** lits jumeaux, couverture ou, plus courant, couette. Chambres familiales jusqu'à 4 personnes. Possibilité de faire du thé ou du café. Salle de bain, douche et séchoir à cheveux.

■ **Repas :** les Irlandais aiment la nourriture simple. Ils apprécient ce qu'ils trouvent en France et les repas copieux.

■ **Petit-déjeuner :** à la française, en plus copieux que le petit déjeuner continental.

■ **Déjeuner :** 12h. Dîner 18h et, parfois, thé à 16h avec biscuits. Grignotent beaucoup entre les repas.

■ **Boissons :** jus de fruit, coca, lait, bière et vin.

■ **Aiment :** à peu près tout. Se méfient des fruits de mer.

■ **Commerces :** chez eux, les magasins ne ferment pas entre 12h et 14h.

Les Israéliens

Bonjour : "Boker Tov"

Bonne nuit : "Laila Tov"

Merci : "Toda"

A demain / Au revoir :

"Lehitraot"

S'il vous plaît :

"Bévakasha"

Hébreu,
Traductions phonétiques

Leur pays

- Pays jeune en pleine expansion (600 000 immigrants en 3 ans).
- République depuis sa création en 1948.

- **Religion :** juifs (82 %), musulmans (14 %), chrétiens et divers (4 %).
- **Langues :** hébreu et arabe (anglais et français pratiqués).
- **Valeurs et symboles :** le drapeau, l'armée, Jérusalem et la culture hébraïque moderne.

Préférences touristiques

générales

- **France :** 2^e destination en Europe (1/ Turquie, 3/ Grande-Bretagne). Les Etats-Unis, 1^{ère} destination à l'étranger.
- **Budget moyen :** 11 à 14 000 F par séjour.

Fiche signalétique

Israël :
5,6 M d'habitants
Superficie : 1/25 de la France
Capitale : Jérusalem
Monnaie : Shekel
Fête nationale : 15 mai

Les Israéliens et la France

- **Apprécient :** le patrimoine, le terroir, Paris et le modernisme. Aimeraient un accueil plus chaleureux.
- **Durée moyenne de séjour :** 17 jours.
- **Saisons :** juin-juillet-août (45 % des séjours).
- **Type de clientèle :** 35-45 ans avec 2-3 enfants ou moins de 25 ans en séjours individuels.

Us et coutumes

- **Communication :** conviviaux. Règles de courtoisie simples. Approche directe. Anglais nécessaire.
- **Chambre :** lits jumeaux. Cadre moderne. Important : salle de bain complète.
- **Repas :** cuisine familiale plutôt que sophistiquée. Bons mangeurs. Se passent de produits "cashier" à l'étranger. Petite restauration pour les enfants appréciée.
- **Petit-déjeuner (7h30 - 8h) :** buffet.
- **Déjeuner (12h - 14h) :** complet.
- **Pause-café (14h30 - 16h) :** avec pâtisseries.
- **Dîner (19h - 20h) :** léger. Salade, œufs, laitages.
- **Aiment :** produits frais, viande, poisson, fruits de mer, vin, dessert, pâtisserie.
- **N'aiment pas :** mollusques, abats, gibiers.

Les Italiens

Bonjour : "Bouonedjorniau"

Bonne nuit : "Bouananotté"

Merci : "Gratsié"

Au revoir :

"Arrivedèretchi"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ **Religion :** catholiques

Préférences touristiques générales

■ **France :** 1^{ère} destination (2/Espagne
3/ Autriche 4/ Allemagne).

En 5 ans : + 130 % de séjours en France.

■ **Départs à l'étranger :** + 30 % en 3 ans.
8 sur 10 partent sans faire appel à
un voyageur.

■ **Recherchent :** des prestations personnal-
isées en y mettant le prix si le service est de
qualité, quitte à réduire la durée du séjour.

Les Italiens et la France

■ **Apprécient :** la qualité des prestations
touristiques et des transports. La diversité
de l'hôtellerie et de la restauration.
Les randonnées dans les parcs naturels,
le tennis, l'alpinisme, les sports d'hiver.
Les fêtes de fin d'année, les parcs de loisirs,
les casinos.

Fiche signalétique

L'Italie :

57 M d'habitants

Superficie : 55% de la France

Capitale : Rome

Fêtes nationales : 25 avril/2 juin

■ **Déplorent :** les contacts difficiles (lacunes
linguistiques des Français), le manque d'ani-
mation nocturne dans certaines villes.

■ **Destinations préférées :** Paris/IdF,
Provence-Côte d'Azur-Corse, le Grand ouest.
Rhône-Alpes pour la montagne.

■ **Image de la France :** qualité de vie,
élégance, Paris, culture, shopping, brocante.

■ **Image des Français :** distants, peu
communicatifs, impertinents, chauvins,
arrogants mais aussi sympathiques,
bien organisés.

■ **Durée moyenne de séjour :** 7 jours.

■ **Type de séjour :** l'hôtellerie (55 %),
la résidence de tourisme, le camping,
la chambre d'hôtes.

Us et coutumes

■ **Personnalité :** exubérants, conviviaux,
fantaisistes, imprévisibles.

■ **Comportement :** contacts plus sponta-
nés. Voix élevée, tutoiement.

■ **Chambre :** grand lit. Bidet. Lits pour
enfants.

■ **Repas :** huile, vinaigre et cure-dents.

■ **Petit-déjeuner** (8h - 9h) : léger. Rien ou
petits-pains, croissants. Café expresso, thé,
capuccino.

■ **Déjeuner** (12h - 14h / Pause 1h maxi) :
potage, jambon, melon, carpaccio, pâtes, plat
chaud, fruits, glaces, salades de fruits.

■ **Dîner** (19h30 - 20h) : idem déjeuner.

■ **Boissons :** eau minérale, vin aux repas,
café express. Alcool : apéritif, digestif.

■ **Aiment :** la cuisine à l'huile, grillades
(viande, poisson).

■ **N'aiment pas :** les plats systématique-
ment en sauce.

■ **A noter :** satisfaits ou mécontents, les
Italiens sont excessifs : sachez relativiser.
Attention, les enfants sont rois.

■ **Commerces :** chez eux, mardi-samedi
9h - 12h30 / 15h30 - 19h30.

Les Japonais

Bonjour : "O aille o go

zaille mass (journée),

Konitua (soir)"

Bonsoir : "Kumm ba oua"

Merci : "Alligato"

Au revoir : "Sa yonna ra"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ Démocratie parlementaire.

■ Religion : bouddhistes (87%).

■ La consommation est passée de l'euphorie (séjours shopping à Hong-Kong ou Paris) à la prudence.

Préférences touristiques

générales

■ France : 4^e destination (1/ Etats-Unis, 2/ Corée, 3/ Hong-Kong).

■ Départs à l'étranger : 9,5% des séjours.

■ La demande de loisirs reste largement insatisfaite (15 jours de congés par an).

■ Durée moyenne Europe : 11 jours.

Le budget moyen (21 300 F/personne) reste élevé.

■ Séjours classiques en Europe : multidestinations, organisés. Le tourisme individuel prend de plus en plus d'importance (prestations variées à la carte).

Les Japonais et la France

■ Apprécient (clientèle à 60 % féminine) : la culture, l'élégance, le savoir vivre, le shopping, Paris. Et de plus en plus, la diversité des

régions, le patrimoine architectural. Le golf et la thalassothérapie.

■ Déplorent : le coût des services, l'encadrement insuffisant des guides.

■ Image des Français : parfois trop bruyants, trop directs et peu aimables.

■ Clientèle : ne pratiquent pas le pourboire. Lorsqu'un problème surgit, ne se plaint pas immédiatement sur place, mais au retour à son entourage et à son agent de voyages.

■ Durée moyenne de séjour : 4 jours.

Us et coutumes

■ Personnalité : aiment l'ordre et l'exactitude. Très superstitieux, chaque Japonais a ses jours fastes et néfastes.

■ Communication : courbette, poignée de mains rare. Eviter le regard direct ou l'expression directe de son mécontentement (impoli). Ne jamais élever la voix. Difficulté pour les Japonais à parler une langue étrangère.

■ Chambre : lits jumeaux. Brosse à dent, peignoir. Bain d'eau très chaude. Pouvoir préparer du thé. Distributeur de boissons fraîches, biscuits.

■ Repas : légers, avec petites portions compensées par riz/pâtes. Pas de hors d'œuvre, ni de dessert. Paie à la caisse en sortant.

■ Petit-déjeuner (6h - 8h) : à l'anglaise.

■ Déjeuner (12h - 13h / Pause 1h) : spaghettis, salade, porc pané, hamburger, riz, légumes crus.

■ Pause-café (14h30 - 16h) : avec pâtisseries.

■ Dîner (18h - 19h30) : viande, poisson, légumes. Plats servis en même temps. Fruits pelés et découpés en fin de repas.

■ Boissons : eau, bière, thé vert. Eau glacée en début de repas, certains apprécient le vin (blanc surtout). Café.

■ Aiment : les produits très frais. Fruits de mer, potage, crudités, beignets, poisson grillé, pâtisseries légères, crème glacée.

■ N'aiment pas : les plats en sauce.

■ Commerces : chez eux, 9h - 21h du lundi au samedi et les jours fériés. Grands magasins : 9h - 19h. Libre-service en quartier jusqu'à minuit ou 24 h/24.

Fiche signalétique

Le Japon :

123 M d'habitants

Superficie : 2/3 de la France

Capitale : Tokyo

Monnaie : Yen

Fête nationale : 11 février.

Les Mexicains

Bonjour : "Bouenos di-as"

Bonne nuit :

"Bouenas notches"

Bon voyage : "Bouen viaré"

Merci : "Moutchas gracias"

Au revoir : "Hasta la vista"

Traductions phonétiques

Leur pays

- République fédérale. Président
- Principales agglomérations : Mexico, Guadalajara, Monterrey.
- Religion : 93 % de catholiques.
- 1^{er} producteur d'argent au monde.

Préférences touristiques générales

- France : 2^e destination (1/ Espagne).
- Sur 4,2 M de départs à l'étranger, 9 sur 10 concernent les USA et 1 sur 20 l'Europe.

Les Mexicains et la France

- Apprécient : le patrimoine, les sites religieux (Vierges de Notre-Dame de Paris et Lourdes) et la langue française.
- Déplorent : les Français souvent

arrogants, le service peu aimable (à Paris surtout), l'anglais insuffisamment parlé.

■ **Destinations préférées** : Paris et Nice.

■ **Clientèle** : aisée, à 45 % cadres supérieurs et professions libérales.

Us et coutumes

■ **Personnalité** : fierté nationale, dévotion religieuse. Expansifs et bruyants.

■ **Chambre** : grand lit. Douche confortable (placée en hauteur et abondante).

■ **Repas** : pour les Mexicains, cuisine française = cuisine à la crème.

■ **Petit-déjeuner** : 9h - 11h.

■ **Déjeuner** : 15h.

■ **Dîner** : 21h - 22h

■ **Boissons** : gazeuses (coca), bière. Apéritif : whisky et tequila.

■ **Aiment** : la viande bien cuite.

■ **N'aiment pas** : les fromages forts.

Fiche signalétique

Le Mexique :
87 M d'habitants
Superficie : 3,6 fois la France
Capitale : Mexico
Monnaie : Peso
Fête nationale : 15 septembre

Les Norvégiens

Bonjour : "Goddag"

Bonjour : "Gouddag"

Bonne nuit : "Gou' Natt"

A demain :

"Visès I Mor'en"

Merci : "Tak"

Au revoir : "Hadébrra"

Traductions phonétiques

Leur pays

- Premier ministre
- Religion : protestants à 88 %.

Préférences touristiques générales

- **France :** 5^e destination (1/ Danemark, 2/ Suède, 3/ Allemagne, 4/ Grande-Bretagne).
- **Départs à l'étranger :** 3,53 M de séjours (1/3 en pays nordiques). Peu de tourisme d'affaires.
- Près de 2 départs par personne par an.

Les Norvégiens et la France

- **Apprécient :** la diversité du pays, la culture, la gastronomie.
- **Déplorent :** un service parfois médiocre dans les grandes villes.
- **Image des Français :** distants à l'égard

Fiche signalétique

La Norvège :
4,3 M d'habitants
Superficie : 7/10 de la France
Capitale : Oslo
Monnaie : Couronne norvégienne
Fête nationale : 17 mai

des étrangers. Ne pratiquant pas suffisamment les langues.

■ **Destinations préférées :** Paris, la Côte d'Azur et, de plus en plus, la Bretagne, la Normandie, les régions viticoles.

■ **Durée moyenne de séjour :** 10 jours.

■ **Saison :** mois de juillet.

■ **Clientèle :** 35-55 ans, couples souvent avec deux grands enfants. Catégories socioprofessionnelles supérieures. Issue des grandes villes.

■ **Type de séjour :** vacances actives (cyclotourisme et randonnées pédestres) en location ou en hôtel de caractère. Hébergement en château-hôtel pour quelques nuitées exceptionnelles. Tourisme fluvial.

Us et coutumes

- **Comportement :** poignée de mains peu fréquente. Peu de contacts. Voix élevée. Très directs. Tutoiement systématique.
- **Chambre :** lits jumeaux, couverture, oreiller.
- **Repas :** pas de hors d'œuvre, ni de fromage. Portions copieuses.
- **Petit-déjeuner (7h) :** copieux. Thé, café, lait froid, jus de fruit. Pain-bis, céréales, œufs, charcuterie, harengs, sardines.
- **Déjeuner (12h / pause 30mn) :** léger. Repas froid (tartines, sandwiches, salade).
- **Dîner (17h - 18h) :** plat chaud (viande, poisson, pommes de terre, légumes).
- **Boissons :** café (pas fort, dans une grande tasse), thé pendant et entre les repas. Rarement d'alcool, mais en grande quantité (très cher en Norvège).
- **N'aiment pas :** viande saignante, abats.
- **Commerces :** chez eux, lundi / vendredi 9h - 17h. Samedi : 8h - 15h. Pas de bar-tabac.

Les Polonais

Bonjour : "Djyègn' dobré"

Bonne nuit : "Dobranotss"

A demain : "Do Youtra"

Merci : "Djènkou-yé"

Au revoir : "Dovidzénya"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ République depuis 1918.

■ **Principales villes :** Varsovie, Cracovie, Auschwitz-Birkenau, Czeszochowa, Gdansk.

■ **Religion :** 94 % de catholiques.

Les Polonais et la France

■ Nombreux liens historiques avec la France. Communauté polonaise dans le Nord.

■ **Apprécient :** la beauté des paysages, les villes anciennes, les manifestations culturelles, les possibilités de passer des vacances actives, le ski.

■ **Déplorent :** le manque d'hospitalité des Français.

Us et coutumes

■ **Personnalité :** hospitaliers et ouverts. Attachés à la religion, à leur pays et à leur patrimoine. Cultivés, apprécient la musique, la littérature et les arts.

■ **Comportement :** poignée de mains. Galants (baisemain toujours pratiqué).

■ **Chambre :** salle de bain ou douche. Couette.

■ **Repas :** alimentation comparable à la France.

■ **Boissons :** le thé est la boisson nationale (outre la vodka).

■ **Petit-déjeuner (7h) :** thé, lait, café. Confiture, beurre, pain, jambon, œufs, saucisse, fromage.

■ **Déjeuner (13 - 15h) :** potage, viande, légumes et pommes de terre.

■ **Dîner (18h - 19h) :** thé et sandwiches.

■ **N'aiment pas :** fruits de mer. Mangent peu de poisson (sauf du hareng).

Fiche signalétique

La Pologne :
38 M d'habitants
Superficie : 1/2 fois la France
Capitale : Varsovie

Fête nationale : 3 mai

Les Portugais

Bonjour : "Bom Dia

(matin), Boa Tarde (midi)"

Bonne nuit : "Boa Noite"

A demain : "Até Amania"

Merci :

"Obrigado (homme),

Obrigada (femme)"

Au revoir : "Adéous"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ **Dépendances :** îles des Açores, de Madère, Macao.

■ **Président de la République**

■ **Religion :** 86 % de catholiques.

Préférences touristiques générales

■ **France :** 2^e destination (1/ Espagne, 3/ Italie). 786 000 visiteurs en 1994 (15 000 visitent les salons français).

■ **Départs à l'étranger :** 19 %, originaires surtout de Lisbonne et de Porto. Des jeunes pour moitié (favorisés par la baisse des tarifs aériens).

■ **Nombreux séjours dans leur famille** établie à l'étranger, en France en particulier.

■ **Durée moyenne de séjour :** 17-18 jours.

Fiche signalétique

Le Portugal :

10,3 M d'habitants

Superficie : 1/6 de la France

Capitale : Lisbonne

Fête nationale : 10 juin

Les Portugais et la France

■ **Apprécient :** pouvoir venir facilement en voiture ou en avion.

■ **Image de la France :** très bonne en général, notamment auprès des plus de 40 ans, francophiles. Pays de la culture, du savoir-vivre, de la liberté.

■ **Déplorent :** le manque d'hospitalité des Français (surtout à Paris) et la manifestation par ceux-ci d'un sentiment de supériorité vis à vis des Portugais.

■ **Destinations préférées :** Paris (les 2/5) pour sa vie culturelle et ses monuments (les jeunes), son art de vivre et sa gastronomie (les plus de 35 ans), Disneyland Paris, le Futuroscope.

Us et coutumes

■ **Personnalité :** respectueux des traditions.

■ **Comportement :** poignée de mains chaleureuse, accolade. Approche peu formelle mais sont très sensibles au respect des règles de politesse. Parlent souvent le français.

■ **Chambre :** lit double. Plateaux de courtoisie (café, boissons fraîches et gâteaux). Baignoire et douche.

■ **Repas :** morue, poulet, viande, légumes (pommes de terre, riz, choux), olives et gâteaux en tous genres. S'adaptent facilement aux spécialités françaises.

■ **Déjeuner :** 13h

■ **Goûter :** 16h - 17h

■ **Dîner :** 20h

■ **Boissons :** café. Apéritif peu courant.

■ **Aiment :** la cuisine traditionnelle.

■ **N'aiment pas :** la "nouvelle cuisine" et les petites portions.

■ **A noter :** au restaurant, demander s'il faut présenter une note individuelle.

■ **Commerces :** chez eux, ouverture 9h - 18h. Samedi : 9h - 12 / 13h.

Les Roumains

Bonjour : "Bouna Zioua"

Bonsoir : "Bouna Séara"

A demain : "Pé Meiné"

Merçi : "Moultousoumesc"

Au revoir : "La Révédéré"

Soyez les bienvenus :

"Biné Atsi Vénité"

Traductions phonétiques

Leur pays

- République parlementaire.
- **Religion :** 90 % de catholiques orthodoxes.

Préférences touristiques générales

- **Destinations "obligées" :** Rome (origine latine) et Paris (culture moderne).
- **Durée moyenne de séjour :** 7 jours.
- **Saison :** juillet à mi-septembre.

Les Roumains et la France

- **Apprécient :** l'histoire de France (Henri IV, Louis "Le Grand", Napoléon, de Gaulle). Sont capables de réciter Baudelaire, Rimbaud ou Prévert.
- **Déplorent :** l'indifférence de la France à leurs difficultés économiques

Us et coutumes

- **Personnalité :** sens de l'humour, esprit latin (pas formaliste), grande capacité d'adaptation.
- **Comportement :** plutôt exubérants. Poignée de mains entre hommes. Baisemain fréquent.
- **Chambre :** lits jumeaux. Douche.
- **Repas :** petit-déjeuner plus matinal et plus anglo-saxon.
- **Aiment :** volaille, porc en grillade avec salade.
- **N'aiment pas :** fruits de mer, escargots.

Fiche signalétique

La Roumanie :
10,3 M d'habitants
Superficie : 1/7 de la France
Capitale : Bucarest
Monnaie : Leu
Fête nationale : 1^{er} décembre

Les Russes

Bonjour : "Dôbroyè Outro"

Bonne nuit : "Spakoïnoï"

Notchi"

A demain : "Dosa-av Tra"

Merci : "Spassiba"

Au revoir : "Dass Vidania"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ Tout est mesuré à une grande échelle (Moscou-Détroit de Behring : près de 10 000 km).

■ Dissolution de l'URSS en 1990.

■ République parlementaire. Président

■ **Principales agglomérations :** Moscou, St Pétersbourg, Magnitogorsk.

■ La Sibérie détient 59 % des réserves mondiales de pétrole.

■ **Religion :** orthodoxe.

Préférences touristiques

■ **Départs à l'étranger :**

11 M de touristes russes en 1992.

■ Voyagent par avion (98%).

■ **Recherchent :** les stations balnéaires et d'abord, l'Espagne, la Grèce et la Thaïlande.

Fiche signalétique

La Russie :

150 M d'habitants

Superficie : 30 fois la France

Capitale : Moscou

Monnaie : Rouble

Fêtes nationales : 12 juin, 1 mai et 7 novembre

Les Russes et la France

■ **Apprécient :** la culture et la gastronomie.

■ **Déplorent :** la pratique insuffisante des langues et le manque de documentation touristique en russe.

■ **Durée moyenne de séjour :** 7 à 10 jours.

■ **Saisons :** vacances d'été (juin/septembre) et fin d'année.

■ **Deux catégories de clientèle :**

- les "nouveaux riches" plutôt exigeants qui viennent consommer du luxe en hôtels catégories supérieures à Paris et sur la Côte d'Azur (la riviera tend à succéder aux Canaries, destination soleil traditionnelle).
- les jeunes actifs à budget réduit, en hôtel 2 étoiles, à Paris/IdF.

Us et coutumes

■ **Personnalité :** patients, discrets, traditionalistes, simples, tolérants.

■ **Communication :** l'anglais est indispensable.

■ **Repas :** goûts classiques pour la nourriture. Mêmes horaires de repas qu'en France.

■ **Petit-déjeuner :** complet (œufs, charcuterie).

■ **Boissons :** alcool fort (whisky, vodka) plutôt en dehors des repas et préféré, en général, au vin (réputé dans le Caucase et en Moldavie, apprécié par les femmes).

■ **Aiment :** la cuisine traditionnelle de type familial. Les fruits.

■ **N'aiment pas :** cuisses de grenouille et huîtres.

Les Sud-Africains

Bonjour : "Goud morning"

Bonne nuit : "Goud naille-t"

A demain :

"Si you tou moro"

Merci :

"Sank you véri meutch"

Au revoir : "Goud baille"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ **Président de la République :**

■ **Principales villes :** Le Cap, Pretoria, Johannesburg, Durban, Bloemfontein.

■ **Langues :** anglais et afrikaans (langue d'origine hollandaise).

■ **Religions :** 75 % de chrétiens, juifs (30 % des Noirs).

■ **1^{er} producteur d'or au monde.**

■ **Images fortes :** sportifs (cricket et rugby).

Préférences touristiques générales

■ Découvrent de nouvelles destinations à la suite de la levée des sanctions touristiques.

■ Vacances de qualité en Europe.

Fiche signalétique

L'Afrique du Sud :

40 M d'habitants

Superficie : 2,2 fois la France

Capitale : Pretoria

Monnaie : Zar

Fête nationale : 31 mai

Les Sud-Africains et la France

■ **Apprécient :** le patrimoine culturel, les grands espaces et la qualité de l'hébergement

■ **Déplorent :** un accueil peu chaleureux à Paris.

■ **Type de séjours :** pratiquent un tourisme individuel et sportif.

Us et coutumes

■ **Communication :** signes de courtoisie habituels. Aiment être salués à leur entrée. Anglais recommandé.

■ **Chambre :** lit double pour les jeunes, jumeaux pour les plus âgés. Oreiller. Douche ou baignoire et W.C. Sèche-cheveux.

■ **Repas :** comme les Anglais, cuisine simple (mais de plus en plus ouverts à nos goûts).

■ **Petit-déjeuner :** 7h - 9h.

■ **Déjeuner :** 12h - 14h.

■ **Dîner :** 20h - 22h30.

■ **Boissons :** fraîches et gazeuses (distributeurs).

Thé et café au lait toute la journée. ..
Bière, vin au dîner.

■ **Aiment :** pain français, charcuterie, fromage.

■ **N'aiment pas :** cuisses de grenouille, boudin, viande de cheval, plats trop lourds.

Les Suédois

Bonjour : "Hej"

Bonne nuit : "Gonatt"

A demain : "I Moron"

Merci : "Tak"

Au revoir : "Hej Do"

Traductions phonétiques

Leur pays

■ Monarchie parlementaire.

■ Religion : 93% de protestants.

Préférences touristiques générales

■ **France :** 7^e destination (1/ Danemark, 2/ Finlande, 3/ Allemagne, 4/ Norvège, 5/Espagne, 6/ Grande-Bretagne).

■ **Départs à l'étranger :** 80 %

■ **Recherchent :** les destinations soleil (Méditerranée et Canaries), mais aussi pour des produits touristiques plus sophistiqués.

Les Suédois et la France

■ **Apprécient :** la diversité et l'authenticité des paysages, le climat, l'architecture, les musées et Paris. Disneyland Paris.

■ **Déplorent :** la difficulté à atteindre les villes de province (changement d'aéroport).

■ **Image des Français :** distants, relativement fermés aux étrangers, peu organisés,

impatients. Exubérants, spontanés. Pratiquent trop peu l'anglais.

■ **Clientèle :** plutôt jeune (15-29 ans) et les 30-44 ans ; plutôt féminine (apprennent le français) ; cadres/professions libérales.

■ **Type de séjour :** voyagent en voiture ou par vols réguliers (1/3 chacun) et résident à l'hôtel (50 %).

Us et coutumes

■ **Personnalité :** simples, organisés, patients, aimables, timides, susceptibles.

■ **Comportement :** poignée de mains rare, peu de contacts. Tutoiement systématique.

■ **Chambre :** lits jumeaux (larges), lampe individuelle. Couette, oreiller. Possibilité de régler le chauffage. Moquette ou tapis épais. Salle de bain bien équipée.

■ **Repas :** pas de hors d'œuvre. Parfois dessert (avec café). Douceurs entre les repas (avec café). Portions plus copieuses.

■ **Petit-déjeuner (7h) :** thé, café, lait froid et chaud, jus d'orange, yaourt, céréales, charcuterie, œufs, fromage, pain complet, confiture.

■ **Déjeuner (11h30 - 13h30 / Pause 30 - 45 mn) :** plat chaud ou sandwiches.

■ **Dîner (17h - 18h) :** plat chaud (viande, poisson, légumes, riz, pâtes), salade verte.

■ **Boissons :** café toute la journée dans de grandes tasses, eau, lait, bière. Alcool plutôt le soir.

■ **Aiment :** le sucré / salé.

■ **N'aiment pas :** viande saignante, tripes. Les huîtres, les escargots et les cuisses de grenouille sont des curiosités.

■ **A noter :** au restaurant, facturer individuellement.

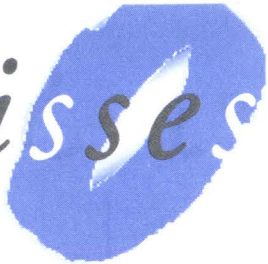
■ **Commerces :** chez eux, lundi-vendredi : 9h - 18h, samedi : 9h30 - 15h. Pas de commerces spécialisés (sauf pour l'alcool), mais des supermarchés et des supérettes.

Fiche signalétique

La Suède :
8,7 M d'habitants
Superficie : 4/5 de la France
Capitale : Stockholm

Fête nationale : 6 juin

Les Suisses



Bonjour : "Gouten Tag"

Bonne nuit : "Goute Nahrt"

A demain : "Bis Morguen"

Merci : "Danké Cheun"

Au revoir :

"Aof Videurséhen"

Traductions phonétiques

Leur pays

- Confédération de 26 cantons.
- Niveau de vie le plus élevé au monde.
- Langues (3 zones) : Suisse alémanique (allemand, 75%), Suisse romande (français, 21%), Tessin (italien, 4%).

Préférences touristiques

générales

- **France :** 1^{ère} destination (2/ Espagne, 3/ Italie, 4/ Autriche).
- **Départs en vacances :** 83% (1^{er} rang mondial).
- **Départs à l'étranger :** 1 séjour sur 5 s'effectue en France.
- **Recherchent :** du "sur mesure" (type train + avion) pour s'impliquer dans un séjour actif ou culturel de qualité. La thalassothérapie.

Les Suisses et la France

- **Apprécient :** l'excellent climat (attire pour le sud de la France), la variété des paysages, la gastronomie, les ressources

Fiche signalétique

La Suisse :
6,8 M d'habitants
Superficie : 1/13 de la France
Capitale : Berne
Monnaie : Franc suisse
Fête nationale : 1^{er} août

culturelles, le savoir-vivre. Le juste rapport qualité/prix.

■ **Déplorent :** la propreté insuffisante, des prix trop élevés (Paris/Côte d'Azur), l'insécurité persistante (notamment dans le Midi), la pollution, des services pas toujours fiables.

■ **Image des Français :** enthousiastes, impatientes et prétentieuses, pratiquent trop peu les langues étrangères (Suisses allemandes).

■ **Durée moyenne de séjour :** 8-9 jours.

■ **Clientèle :** des catégories moyennes et supérieures, entre 25 et 65 ans, issus en majorité de Suisse romande, connaissant bien la France. Départs individuels : 72 %.

Us et coutumes

- **Personnalité :** calmes, sens civique, organisés, ponctuels, sens de l'accueil, respectueux de l'environnement.
- **Comportement :** poignée de mains habituelle, peu de contacts. Moins formels.
- **Chambre :** lits jumeaux ou grand lit. Couette, oreiller.
- **Repas :** comparables à la France en Suisse romande, à l'Allemagne en Suisse allemande.
- **Petit-déjeuner (6 / 7h) :** copieux. Thé, café, lait, chocolat. Fromage, charcuterie, œufs brouillés.
- **Pause-café :** (10h).
- **Déjeuner (12h) :** potage, plat chaud ou salade composée, fromage ou dessert.
- **Dîner (18h - 19h) :** plat chaud ou solide en-cas (müesli, pommes de terre, fromage).
- **Boissons :** eau minérale, café, thé, jus de tomate. Vin blanc entre les repas.
- **N'aiment pas :** abats, huîtres, cuisses de grenouille, câilles.
- **A noter :** au restaurant, présenter une note individuelle.
- **Commerces :** chez eux, mardi-vendredi 7h30 - 12h / 14h - 16h30. Samedi 7h30 - 12h / 14h - 17h.

Les Tchèques

Bonjour : "Dobry Den"

Bonne nuit : "Dobrou Noc"

A demain : "Zitra"

Merci : "Děkuji"

Au revoir : "Nashledanou"

Traductions phonétiques

Leur pays

- République
- Séparation d'avec la Slovaquie en 1993.
- 84% de catholiques.

Préférences touristiques

- Longtemps privés de voyages, profitent désormais de chaque occasion.

Les Tchèques et la France

- **Image des Français :** courtois, gais, avec un complexe de supériorité culturelle.

Us et coutumes

- **Personnalité :** calmes et disciplinés. Très curieux (bonne connaissance des pays étrangers).
- **Comportement :** comparable aux Français. Poignée de mains (pas d'embrassades).

Se déchaussent en pénétrant dans un appartement. Apprécient qu'on vienne à eux. Parlent d'abord l'allemand avant l'anglais.

■ **Chambre :** lits jumeaux. Couette. Salle de bain avec baignoire.

■ **Repas :** prennent volontiers des collations. Durée des repas moins longue qu'en France. Légumes servis avec la viande. Pas de pain au cours des repas. Grands amateurs de café.

■ **Petit déjeuner :** plutôt matinal. Copieux.

■ **Déjeuner :** vers 12h

■ **Dîner :** 19h.

■ **Aiment :** les vins français, les fromages.

■ **A noter :** au restaurant, demander s'il faut présenter une note individuelle.

Fiche signalétique

La république tchèque
22,7 M d'habitants
Superficie : 1/2 de la France
Capitale : Prague

Fête nationale : 28 novembre