

# Livret de l'accueil





AIRFRANCE

*Plus de 800 destinations  
avec nos partenaires SkyTeam  
pour FAIRE DU CIEL LE PLUS BEL ENDROIT DE LA TERRE.*

## ÉDITO



L'année 2009 a été une année difficile pour le tourisme mondial en général et pour la France en particulier. Néanmoins, notre destination a su préserver ses parts de marché. Si les premiers mois de l'année ne permettent pas encore de parler de reprise, des signes encourageants laissent présager des mois à venir plus optimistes.

Et c'est à cette perspective que nous devons nous préparer en restant mobilisés et prêts à accueillir les nombreux touristes qui chaque année viennent visiter notre pays. La première image que l'on donne est essentielle et l'accueil doit donc rester au cœur des priorités de l'ensemble des professionnels français. C'est pour cette raison que la Campagne Bienvenue en France poursuit son objectif de sensibilisation à l'accueil.

Cette nouvelle édition du livret de l'accueil décrit les attentes et les pratiques de 45 nationalités. Sept nouveaux pays ont été intégrés : la Bulgarie, la Croatie, l'Indonésie, les Philippines, la Roumanie, la Serbie et la Slovénie. La sur-couverture, que vous pouvez utiliser sous forme de chevalet, vous donne les traductions indispensables dans les principales langues étrangères pour accueillir chacun de vos hôtes.

Vous trouverez également des témoignages de professionnels sur certaines initiatives innovantes en matière d'accueil. L'accent a été notamment mis sur l'année France-Russie ainsi que sur le lauréat de la catégorie « Accueil » des Etoiles du Tourisme 2009-2010.

Nous sommes tous contributeurs de l'image que nous donnons de la France. Ensemble, améliorons notre accueil et faisons découvrir à nos visiteurs notre sens de l'hospitalité.

**Christian Mantei**  
Directeur général de ATOUT FRANCE

# NOS ENGAGEMENTS

## 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 oeuvre un plan d'amélioration de la qualité de notre accueil.
- Nous travaillons en synergie avec les organismes chargés du tourisme : OT, CDT, CRT.

Devenez signataire de la charte de l'accueil en remplissant le formulaire en ligne sur [www.franceguide.com/bienvenue](http://www.franceguide.com/bienvenue) ou en nous renvoyant le coupon disponible sur la page 36.

# SOMMAIRE

6 Jeu-concours Acteurs Gagnants

7 ATOUT FRANCE

8 Afrique du Sud  
Allemagne

9 Argentine  
Australie

10 Interview de Gilbert Gautier  
*Air France*  
Autriche

11 Belgique  
Brésil

12 Bulgarie  
Canada

13 Chine Continentale  
Corée du Sud

14 Croatie  
Danemark

15 Espagne  
Interview de Christophe Alaux  
*Accor Hôtellerie France*

16 États-Unis  
Finlande

17 Grande-Bretagne  
Grèce

18 Hong Kong  
Hongrie

19 Inde  
Indonésie

20 Irlande  
Israël

21 Italie  
Interview de Florent Dargnies  
*4 roues sous 1 Parapluie*

22 Japon  
Luxembourg

23 Malaisie  
Mexique

24 Norvège  
Pays-Bas

25 Philippines  
Pologne

26 Portugal  
Proche et Moyen Orient

27 République Tchèque  
Roumanie

28 Interview de Pascal Lepêtre  
*ATOUT FRANCE en Russie*  
Russie

29 Serbie  
Singapour

30 Slovénie  
Suède

31 Suisse  
Taïwan

32 Interview de Philippe Bernez  
*Fédération Française des Stations Vertes*  
Thaïlande

34 Charte de l'accueil

37 Tourisme et Handicap

# ACTEURS GAGNANTS

## JOUEZ ET GAGNEZ DE NOMBREUX LOTS DONT UN ALLER-RETOUR À DESTINATION DE NEW-YORK EN A380.

Dans votre activité professionnelle, vous êtes amené(e) à être au contact de visiteurs de tous horizons. Avec le livret de l'accueil en votre possession, vous allez prendre connaissance des attentes en matière d'accueil de 45 clientèles étrangères. Vous serez ainsi au fait des us et coutumes de nos principaux hôtes.

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

Pour cela, il vous suffit de remplir le questionnaire de dix questions disponible en ligne avant le 31 octobre 2010 à minuit sur : [www.franceguide.com/bienvenue](http://www.franceguide.com/bienvenue)

Dans une optique développement durable, ce jeu-concours sera disponible uniquement sur Internet.

Vous trouverez le règlement sur Internet. Vous pouvez également le demander par mail ([bienvenue@franceguide.com](mailto:bienvenue@franceguide.com)) ou par courrier : ATOUT FRANCE - Campagne « Bienvenue en France » - 23, Place de Catalogne - 75685 Paris cedex 14.

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

Vous aussi, devenez Acteur gagnant !

Bonne chance à tous !



[www.franceguide.com/bienvenue](http://www.franceguide.com/bienvenue)

# ATOUT FRANCE

L'agence de développement touristique de la France.

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

ATOUT FRANCE, l'agence de développement touristique de la France, est née de la volonté d'Hervé Novelli, secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation, de doter la France d'un opérateur unique en matière de tourisme.

Le groupement d'intérêt économique (GIE) ATOUT FRANCE, rassemble désormais aux côtés des professionnels du tourisme et des grands secteurs de l'économie française, l'Etat et les collectivités territoriales dans une démarche partenariale. Au total, ce sont près de 1300 adhérents, représentatifs de l'offre touristique française, qui s'appuient sur son expertise.

## ■ ATOUT FRANCE - Soutenir la compétitivité du secteur économique du tourisme

L'agence de développement touristique doit permettre à l'industrie du tourisme français de déployer tout son potentiel de croissance par le biais de différentes missions :

### - MARKETING ET PROMOTION TOURISTIQUE DE LA FRANCE

2 000 opérations de marketing et de promotion sont mises en œuvre chaque année, à destination du grand public, de la presse et des professionnels à partir d'un plan stratégique et opérationnel de la destination afin de faire rayonner le territoire en France et à l'international : campagnes de communication, voyages de presse dans les régions françaises, participation à des salons sur les marchés étrangers, organisation d'événements ponctuels divers.

### - INGENIERIE TOURISTIQUE ET PLATE-FORME STRATEGIQUE

ATOUT FRANCE œuvre également à améliorer la compétitivité de l'offre française et son adaptation aux exigences du tourisme international. L'agence est aux côtés des professionnels français et internationaux dans l'analyse de leur politique touristique, leurs stratégies territoriales ou leurs projets d'investissement. Elle contribue à stimuler l'innovation et la qualité des produits par la veille concurrentielle, l'analyse de la conjoncture et la conduite d'études de marchés liées à des filières, des destinations ou des segments de clientèles.

### - QUALITÉ

Depuis 2010, l'agence est en charge de préparer l'élaboration des référentiels de classement des hébergements touristiques. Elle assure également, à travers la commission d'immatriculation installée en son sein, la tenue du registre national des opérateurs de voyages et des exploitants de voiture de tourisme avec chauffeur.

Enfin, ATOUT FRANCE est également en charge de la formation aux métiers du tourisme afin de mieux adapter les enseignements dispensés aux besoins des entreprises du secteur.

Ces différentes missions sont mises en œuvre grâce à un réseau de 37 bureaux à l'étranger, un siège à Paris ainsi que des services implantés en France métropolitaine et d'outre-mer.

Pour en savoir plus :

[www.franceguide.com](http://www.franceguide.com) ou [www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr)

### 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. Ils aiment beaucoup le sport, l'équipe nationale de rugby, les « Springboks » et l'équipe de foot « Bafana Bafana ».

# 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 :** 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.

# ALLEMAGNE

### 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.

**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 :** 6,77 jours en 2008.

**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 œufs).

**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

Être 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. Formuler 2 ou 3 mots en espagnol garantira une sympathie assurée avec l'interlocuteur argentin. 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.

# ARGENTINE

**Bonjour :** Buenos días

**Bienvenue :** Bienvenido

**Bon séjour :** Feliz estadia

**Merci :** Gracias

**Au revoir :** Adiós

**A bientôt :** Hasta pronto

**Langue officielle :** espagnol.

**Langues parlées :** l'anglais est la 1ère langue étrangère suivi du français et du portugais.

**Durée moyenne des séjours :** 7/10 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. Infusion traditionnelle le « mate » pendant la journée.

# AUSTRALIE

**Bonjour :** Good morning (matin)

Good afternoon (après-midi)

Good evening (soir)

**Bienvenue :** Welcome

**Comment allez-vous ? :**

How are you ?

**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.

### 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. Epicuriens et bons vivants, ils sont décontractés et apprécient un ou deux (voire trois...) verres. La France est une destination « valorisante » pour eux. Ils aiment découvrir la France en voiture mais aussi en train.

**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, œufs, 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.



**Gilbert Gautier**  
Responsable Partenariats et Tourisme  
Air France

## INTERVIEW

### METTEZ-VOUS EN PLACE CHAQUE ANNÉE DE NOUVELLES INITIATIVES EN MATIÈRE D'ACCUEIL ?

**GG** - L'accueil constitue le socle du métier de transporteur en raison du stress qui peut accompagner tout voyage et nous en sommes particulièrement conscients à Air France. C'est grâce à des innovations ou formations constantes et propres à chaque catégorie de personnel, au sol ou en vol, que nous améliorons en permanence notre relation au client. Cette année par exemple, après celles des passagers indiens, américains, russes, chinois... ce sont les attentes et habitudes des voyageurs italiens que nous avons étudiés pour y répondre de façon appropriée à bord de nos vols.

### AVEC LA MONTÉE EN PUISSANCE DE NOUVEAUX RÉSEAUX SOCIAUX (BOUCHE À OREILLE, FORUM, AVIS CONSOMMATEURS...), AVEZ-VOUS ENTREPRIS DE NOUVELLES INITIATIVES DANS CE DOMAINE ?

**GG** - Ces nouveaux réseaux sociaux ont une même marque de fabrique : la convivialité. Aucune entreprise de service soucieuse de son image et souhaitant conserver un bon dialogue avec ses clients ne peut s'en désintéresser. C'est le cas d'Air France qui a lancé en 2008, le premier réseau social Bluenity (bluenity.com) de partage d'adresses, conseils, bons plans, informations et rencontres... pour les voyageurs aériens, avec plus de 80 000 membres recensés lors de la récente amélioration des fonctionnalités (téléchargement de guides, animations, etc.). Plus récemment, les grands réseaux ont été des supports clefs pour l'accès aux enchères du premier vol A380 ou à la musique diffusée à bord, via Twitter, dans les prochains mois.

## AUTRICHE



**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** : 7,3 jours (France : 8,9).  
**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, city breaks.

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner** : 7h - 8h, copieux (charcuterie, œufs durs ou à la coque, 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, jus de pomme. Surtout en été, ils mélangent du vin ou du jus de pommes 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.

### 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 car ils l'ont eux même. 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. Ils apprécient énormément l'authenticité tant culturelle que culinaire.

## BELGIQUE



**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.

**Régime politique** : Monarchie  
**Centres d'intérêt** : principalement la belle nature et bon climat puis le tourisme balnéaire – la moyenne montagne (dans des villages de charme et de caractère) - art de vivre - gastronomie (produits du terroir).

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner** : copieux soit sucré (confiture, pâte à tartiner) soit salé (fromage, jambon)  
**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, thé ou chocolat chaud au petit déjeuner et pendant les repas, bières, eau minérale et vin.

## BRÉSIL



**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.

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner** : 7h30 - 8h, complet (fruits, charcuterie, œufs, fromage).  
**Déjeuner** : 13h, plat chaud, salade, dessert et café.  
**Dîner** : à partir de 21h, repas complet.  
**Boissons** : café et vin.

### Bon à savoir

Les Bulgares sont très accueillants et en voyages ils apprécient beaucoup un sourire chaleureux et le sentiment d'être les bienvenus. Ils aiment recevoir et sont bons vivants. Ils sont très attirés par la culture française, la langue française qu'ils parlent d'ailleurs fort bien.

## BULGARIE



**Bonjour :** Добър Ден (dobar den)

**Bienvenue :** Добре Дошли (dobre dochli)

**Bon séjour :** Приятен престой (priyaten prestoi)

**Merci :** Благодаря (blagodaria)

**Au revoir :** Довиждане (dovijdane)

**A bientôt :** До скоро (do skoro)

**Langue officielle :** bulgare

**Langues parlées :** bulgare

**Durée moyenne des séjours :** 4,5 jours

**Centres d'intérêt :** tourisme culturel, sport d'hiver (Rhône-Alpes), vacances balnéaire (Côte d'Azur), city break, circuits, gastronomie

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** 8h, (charcuterie, fromage, pain)

**Déjeuner :** 12h30-13h, chaud, soupe, viande, salad, sandwich

**Dîner :** 20h, chaud, léger

**Boissons :** café, l'eau pétillante, bière, vin

## CANADA



**Bonjour :** Bon matin (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 :** Bonjour (français)

Good bye (anglais)

**A bientôt :** A tantôt (français)

See you soon (anglais)

**Langues officielles :** anglais - français.

**Durée moyenne des séjours :** 12 jours.

### Bon à savoir

L'accueil doit être simple, convivial mais efficace. Les Canadiens recherchent un bon rapport qualité/prix, le contact avec la population (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.

### 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.

## CHINE CONTINENTALE



**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.  
**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.

### 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.

## CORÉE DU SUD



**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-gyetsseum-ni-da

**Langue officielle :** coréen.

**Langue parlée :** le français est une langue étrangère très enseignée (150 000 personnes).

**Durée moyenne des séjours :** 4 jours.

**Centres d'intérêt :** art de vivre (Paris) - oenotourisme - tourisme culturel (patrimoine architectural / monuments historiques / musées) - shopping / mode - gastronomie - tourisme d'affaires.

### 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.

### Bon à savoir

Les Croates sont très sensibles à l'accueil et apprécient beaucoup un sourire chaleureux et le sentiment d'être bienvenu. Ils sont ouverts et se mélangent facilement avec les personnes qu'ils ne connaissent pas ou peu. Ils aiment bien recevoir et sont connus comme bons vivants. Ils sont très attirés par la culture française, l'art de vivre à la française. La poignée de main et le tutoiement sont pratiqués dès le début de la conversation.

## CROATIE



**Bonjour :** Dobar dan (dobar dan)  
**Bienvenue:** Dobrodošli (dobrodochli)  
**Bon séjour :** Ugodan boravak (ugodan boravak)  
**Merci :** Hvala (hvala- h:expiré)  
**Au revoir :** Doviđenja (dovijegnja)  
**A bientôt :** Do skoro ! (do skoro)

**Langue officielle :** croate  
**Langues parlées :** croate, serbe  
**Durée moyenne des séjours :** 4,4 jours, 7,7 (ski)  
**Centres d'intérêt :** tourisme culturel, vacances actives (randonnée, vélo) sport d'hiver, city break, circuits, gastronomie.

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner:** pain, charcuteries, yaourts, croissants ou juste café.  
**Déjeuner :** vers 12h30, chaud, soupe, sandwich  
**Dîner :** chaud, viande  
**Boissons :** café en quantité, eau pétillante, bière et vin

## DANEMARK



**Bonjour :** Godmorgen (le matin)  
Goddag (dans la journée)  
Hej ! (plus familier, très courant dans la journée)  
**Bienvenue :** Velkommen  
**Bon séjour :** God ferie  
**Merci :** Tak  
**Au revoir :** Farvel  
**A bientôt :** Vi ses

**Langue officielle :** danois.  
**Langues parlées :** anglais.  
Le français est assez peu parlé.  
**Durée moyenne des séjours :** 10,1 jours.  
**Centres d'intérêt :** vacances actives « douces », proches de la nature (cyclotourisme, randonnée pédestre), tourisme culturel, tourisme balnéaire, sports d'hiver, art de vivre, gastronomie régionale, golf.

### 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. Les prestations spécifiques aux familles avec enfants sont recherchées. Organisés et ponctuels, 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.

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** vers 7h, plutôt rapide, souvent plus copieux le week-end (pain noir et blanc, toasts, céréales, 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.  
**Boissons :** bière et vin, un geste d'accueil est apprécié (café, verre de bienvenue).

### Bon à savoir

Accueillants et généreux, les Espagnols attendent un accueil chaleureux et personnalisé. Leur parler en espagnol est important, d'autant que la pratique des langues étrangères n'est pas leur fort. 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.

## ESPAGNE



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

**Langues officielles :** espagnol (castillan) et 4 langues régionales : le basque, le galicien, le valencien et le catalan.  
**Langues parlées :** anglais - français.  
**Durée moyenne des séjours :** 3,1 jours en courts séjours et 8,1 jours en longs séjours.  
**Centres d'intérêt :** tourisme urbain, art de vivre, gastronomie, tourisme culturel, parcs thématiques, shopping, séjours linguistiques.

### 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.



## INTERVIEW

**Christophe ALAUX**  
Directeur Général  
Accor Hôtellerie France

### METTEZ-VOUS EN PLACE CHAQUE ANNÉE DE NOUVELLES INITIATIVES EN MATIÈRE D'ACCUEIL ?

**CA -** La qualité de l'accueil constitue une réelle priorité chez Accor et nous réfléchissons au meilleur service possible à donner à notre clientèle. L'enseigne Mercure a même développé son propre concept d'accueil baptisé « Toutes les clés de la ville ». Ce concept repose sur les connaissances des employés de l'hôtel sur la ville et sa région au service du client. Tous les acteurs de l'hôtel, du réceptionniste au directeur, participent à la mise en place d'une base de données sur les bons plans de la ville. Ils sont également en étroite collaboration avec les partenaires locaux. Cette base de données va conduire à la mise en place du « lutrin », dépliant papier, ou du « e-lutrin », mini site internet consultable au sein de l'hôtel par les clients.

### AVEC LA MONTÉE EN PUISSANCE DE NOUVEAUX RÉSEAUX SOCIAUX (BOUCHE À OREILLE, FORUM, AVIS CONSOMMATEURS...), AVEZ-VOUS ENTREPRIS DE NOUVELLES DÉMARCHES, NOTAMMENT AUPRÈS DE VOS SERVICES D'ACCUEIL ?

**CA -** Nous sommes attentifs aux nouvelles tendances et notamment à l'émergence de nouveaux réseaux sociaux. Depuis le 1er février, nous avons créé un compte Twitter en français et en anglais pour donner envie aux clients de voyager, de découvrir nos offres et mettre à leur disposition des informations sur les voyages. Une autre démarche, chez Ibis par exemple, permet aux clients de communiquer gratuitement à l'aide d'une webcam via skype, Messenger ou e-card. Sans oublier Facebook sur lequel nous avons une page fans pour le groupe Accor.



### 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. Il est important d'ajouter que l'air conditionné est un critère important dans le choix de l'hébergement. 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.

### 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.

### 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.

### 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.

## ÉTATS-UNIS



**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, œufs, 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, à l'exception 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 ».

## FINLANDE



**Bonjour :** Huomenta (le matin)  
Päivää (dans la journée)  
Hei / Moi / Terve (plus familier, très courant dans la journée)  
**Bienvenue :** Tervetuloa  
**Bon séjour :** Mukavaa lomaa  
**Merci :** Kiitos  
**Au revoir :** Näkemiin  
**A bientôt :** Näkemiin

**Langues officielles :** finnois et suédois (pour 5 % de la population).  
**Langue parlée :** anglais.  
**Durée moyenne des séjours :** 7,2 jours.  
**Centres d'intérêt :** grandes villes, tourisme culturel, golf, tourisme balnéaire, vin et gastronomie, 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.

## GRANDE-BRETAGNE



**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, city-breaks, tourisme culturel (patrimoine historique et artistique), gastronomie du terroir, tourisme balnéaire, remise en forme / spa, vacances actives (ski, golf...).

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** 7h30 - 8h30, copieux le week-end ou pendant les congés (toasts, œufs 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, dessert ou/puis fromage (ordre traditionnel même s'ils s'adaptent tout à fait l'ordre établi en France).  
**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.

## GRÈCE



**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 2ème 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.

### 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. Depuis le lancement de la première édition du guide Michelin Hong Kong fin 2009, on observe le développement d'une nouvelle clientèle hongkongaise souhaitant fréquenter des restaurants classés par Michelin lors leurs séjours en France (en particulier la clientèle individuelle).

### 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.

### Bon à savoir

Les Indiens sont habitués à un certain niveau de service et sont donc très sensibles à sa qualité et à l'attention qui leur est portée (ex service de bagage)... Il est indispensable de communiquer en anglais avec cette clientèle.

### Bon à savoir

Les Indonésiens adorent le shopping. Un accueil bienveillant et empathique leur fait partie de la culture indonésienne. L'environnement leur est également important. Certains Musulmans souhaitent des repas halal. Les Indonésiens n'approuvent pas les manifestations d'affections, par exemple, le baiser, en public. La tendance actuelle parmi les jeunes indonésiens est de voyager avec leurs amis ou leurs collègues.

## HONG KONG



**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.

## HONGRIE



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

**Langue officielle :** hongrois.

**Langue parlée :** le français est la 3ème langue étrangère enseignée.

**Durée moyenne des séjours :** 8,9 jours.

**Centres d'intérêt :** tourisme culturel, tourisme balnéaire (bords de la Méditerranée), sports d'hiver (Rhône-Alpes), art de vivre, gastronomie, vacances actives (vélo, canoë-kayak).

### 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.

## INDE



**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 et hindi + 16 langues régionales officielles.

**Durée moyenne des séjours :** 3 jours + en GIT, 3 à 5 jours +, 4 jours en moyenne Incentive.

**Centres d'intérêt :** tourisme en ville, montagnes, stations balnéaires, shopping, attractions touristiques : les grandes sites touristiques classiques (Tour Eiffel,

Le Louvre...), Disneyland, Grévin, Tour Eiffel, Astérix...

### Habitudes alimentaires

Un point crucial pour séduire le touriste indien : proposer une alimentation à laquelle il est habitué. Les Indiens sont très conservateurs en matière de goût et les expériences culinaires font rarement partie des premières motivations au voyage. Il est recommandé aux hôteliers de préparer une liste de restaurants indiens dans la ville concernée ou de proposer des restaurants de cuisine française possédant des options végétariennes. La cuisine italienne et moyen orientale peut également être une alternative. Néanmoins, l'ouverture croissante vers l'international contribue à une meilleure adaptation des voyageurs à leur destination de voyage.

## INDONÉSIE



**Bonjour :** Selamat pagi (matin)  
Selamat sore (après-midi)  
**Bonsoir :** Selamat malam  
**Bienvenue :** Selamat datang  
**Bon séjour :** Selamat menikmati kunjungan anda  
**Merci :** Terima kasih  
**Au revoir :** Selamat jalan  
**A bientôt :** Sampai jumpa lagi

**Langue officiel :** indonésien.

**Langues parlées :** indonésien, et anglais, langue des affaires et du voyage.

**Durée moyenne des séjours :** 3 jours.

**Centres d'intérêt :** tourisme familial, parcs de loisirs, tourisme culturel, art de vivre - shopping.

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** 7-9h, plats chauds à base de riz ou pain, thé/café/lait.

**Déjeuner :** 12h, plats à base de riz, plats épicés, cuisine chinoise.

**Dîner :** 19h, plats chauds toujours accompagnés de riz. Desserts. Boissons glacés. Fruits frais.

**Boissons :** boissons non-alcoolisées, thé glacé, eau, jus de fruits frais et le soir (pour les non-Musulmans) : bière, vin, apéritifs et liqueurs. Les Indonésiens sont principalement Musulmans. Il conviendra de tenir compte des sensibilités religieuses et culturelles en matière d'alimentation (porc).

### 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.

## IRLANDE



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

**Langues officielles :** anglais, gaélique.  
**Langue parlée :** le français est la 1ère langue étrangère enseignée, mais elle 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.

### Bon à savoir

Les Israéliens voyagent 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 d'informations pratiques (horaires d'ouverture des sites touristiques, prix des entrées, acceptation des enfants,...), des conseils qu'on peut leur prodiguer et espèrent de cette manière mieux connaître le pays. Enfin, les Israéliens sont très sensibles au rapport qualité/prix.

## ISRAËL



**Bonjour :** Boker tov  
**Bienvenue :** Brouh'im Haba-im  
**Bon séjour :** Shehiya né'ima  
**Merci :** Toda raba  
**Au revoir :** Léhitraot  
**A bientôt :** Léhitraot bekarov

**Langue officielle :** hébreu - arabe.  
**Langues parlées :** le français est la 2ème langue étrangère pratiquée après l'anglais.  
**Durée moyenne des séjours :** 8 jours.  
**Centres d'intérêt :** tourisme urbain (incluant le shopping), intérêt pour découvrir le patrimoine et la culture française ainsi que les synagogues et les sites juifs, les activités pour les enfants (Disneyland Paris), les séjours thématiques : gastronomie et route des vins, et activités sportives (le ski et le cyclotourisme).

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** 7h30 – 8h30, copieux (œufs, poissons, viennoiseries, etc.). Ils ne sont pas amateurs de charcuterie.  
**Déjeuner :** vers 12h - 14h, 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. Il convient de savoir que certains Israéliens mangent « Cacher » et ont donc certaines restrictions alimentaires.

### 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.

## ITALIE



**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 2ème langue étrangère pratiquée après l'anglais.  
**Durée moyenne des séjours :** 3,6 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 :** 20h00 – 21h30, identique au déjeuner.  
**Boissons :** eau minérale, vin aux repas, café espresso ou « ristretto » et alcool (à proposer éventuellement en apéritif et fin de repas).



## INTERVIEW

**Florent DARNIES**  
Directeur  
4 roues sous 1 parapluie

### VOUS AVEZ GAGNÉ LE CONCOURS DES ETOILES DU TOURISME 2009-2010 DANS LA CATÉGORIE ACCUEIL. QUEL EST LE CONCEPT DE 4 ROUES SOUS 1 PARAPLUIE ?

**FD -** 4 roues sous 1 parapluie a lancé à Paris en 2003 une palette de prestations originales autour de la 2CV avec chauffeur et de l'art de vivre à la française. Confortablement installés à l'arrière d'une 2CV cosy et décalée, les passagers se laissent conduire par un chauffeur cultivé, élégant, courtois et sympathique et (re) découvrent Paris d'une façon insolite. Grâce à son toit décapotable, la 2CV offre une vue panoramique imprenable. Avec des escapades à thème (« Paris éternel », « Paris Cinéma », « Paris by Night », « Paris Jardin », etc.), mais également des balades à la carte, des offres combinées (« Paris Week-end », « Paris Gourmand », etc.) et des rallyes d'entreprise, 4 roues sous 1 parapluie s'adresse aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises, aux touristes qui souhaitent découvrir la capitale française qu'aux Franciliens et Parisiens qui souhaitent fêter une occasion spéciale.

### COMMENT SENSIBILISEZ-VOUS VOS COLLABORATEURS À L'ACCUEIL DES TOURISTES ÉTRANGERS ?

**FD -** La mission de 4 roues sous 1 parapluie est de tout mettre en œuvre pour faire vivre une expérience unique et inoubliable à nos passagers et dépasser leurs attentes. Cela passe naturellement par l'accueil qui est l'une de nos valeurs fondamentales. Le métier de l'accueil est un métier très exigeant. Aucun relâchement n'est permis. Au contraire, il faut pouvoir se remettre toujours en question afin de viser l'excellence. Du premier contact avec nos hôtes jusqu'à la vérification de leur satisfaction, chaque étape de la relation clients a son importance. Nos chauffeurs représentent bien sûr un élément clé de l'accueil que nous réservons à nos hôtes. Au-delà de la mise en avant du patrimoine parisien, ils ont à cœur de nouer des liens avec leurs passagers. La 2CV est un cocon décalé et cosy qui permet une « vraie » rencontre.

### 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.

## JAPON



**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 plus à l'université.  
**Durée moyenne des séjours :** 4,3 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 œufs 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).

## LUXEMBOURG



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

**Langues officielles :** luxembourgeois, allemand, français.  
**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 (soupe), charcuteries.  
**Boissons :** café, thé ou chocolat chaud au petit déjeuner et pendant les repas, bières, eau minérale et vin.

### Bon à savoir

Les Luxembourgeois vont en vacances pour se détendre, les visites culturelles, et pratiquer des activités sportives. 56 % d'entre eux viennent en voiture. C'est une clientèle à fort pouvoir d'achat, très discrète qui apprécie la belle nature (activités sportives), le respect de l'environnement et l'art de vivre. Ils accordent aussi une grande importance à l'accueil.

### Bon à savoir

Les Malaisiens, dont 60 % sont Musulmans 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



**Bonjour :** Selamat pagi (matin)  
Selamat tengah hari (après-midi)  
**Bonsoir :** Selamat petang  
**Bonne nuit :** Selamat malam  
**Bienvenue :** Selamat datang  
**Bon séjour :** Nikmatilah percutian anda  
**Merci :** Terima kasih  
**Au revoir :** Selamat tinggal  
**A bientôt :** Sampai jumpa lagi

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

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** 7-8h, plats chauds à base de riz ou nouilles, soupes, thé anglais et chinois/café.  
**Déjeuner :** 12h, riz ou nouilles sautées, épicées. Plats à base de viande ou poisson ou végétariens. Pas de porc pour les Musulmans (60 % des Malaisiens sont Musulmans). Fruits frais.  
**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 :** boissons non alcoolisées, café, thé anglais et chinois, eau, jus de fruits frais et lors de soirées (aux non-Musulmans) bière, vin, liqueur, cognac. Tenir compte des sensibilités religieuses et culturelles en matière de repas.

### 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.

## MEXIQUE



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

**Langue officielle :** espagnol.  
**Langues parlées :** la 1ère 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, œufs, 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

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



**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

Un accueil dans leur langue, ou du moins en anglais, est essentiel. Courtois mais directs, les Néerlandais tutoient facilement. Ils trouvent les Français cultivés mais distants car ils donnent souvent l'impression de ne pas parler les langues étrangères. Curieux et ouverts aux autres cultures, les Néerlandais aiment cependant parfois se retrouver entre eux en vacances. 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.

## PAYS-BAS



**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 3ème langue étrangère enseignée.  
**Durée moyenne des séjours :** 11,5 nuits.  
**Centres d'intérêt :** tourisme balnéaire, sports d'hiver, tourisme culturel, vacances actives, gastronomie.

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** 8h, en plus d'un petit déjeuner à la française sucré, proposer yaourt, du fromage doux comme l'édam ou le gouda, de la viande froide, de la charcuterie et des œufs.

### Bon à savoir

Les Philippins sont facilement blessés et pourraient interpréter des différences culturelles comme le « snobisme français ». Étant très économes, si l'hébergement comprend le petit déjeuner, ils s'attendraient à un petit déjeuner très copieux.

## PHILIPPINES



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

**Langues officielles :** tagalog et anglais.  
**Langue parlée :** anglais.  
**Durée moyenne des séjours :** au moins 3 jours.  
**Centres d'intérêt :** Paris, Lourdes. Les Philippins sont principalement Catholiques. Ils portent un très grand intérêt pour les églises, les sanctuaires et les sites religieux. Ils apprécient également la mode et le shopping.

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** 7h, 8h  
**Lunch/Déjeuner :** 12h  
**Dîner :** 19h  
Les Philippins mangent du riz. Ils privilégient les prix pour la cuisine. Pour être sûrs qu'ils savent ce qu'ils commandent, ils préfèrent aller dans des restaurants qui ont une carte en anglais ou dans les restaurants qu'ils connaissent déjà, comme les grandes enseignes de fast food. Il n'est pas rare qu'ils économisent, par exemple, sur les repas ou boissons, pour privilégier les dépenses de shopping.

### 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.

## POLOGNE



**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 4ème langue étrangère enseignée.  
**Durée moyenne des séjours :** 5 jours.

**Centres d'intérêt :** tourisme en villes, tourisme culturel, tourisme de nature, vacances actives, œnologie, art de vivre

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** 7h - 9h, copieux (jambon, œufs, 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.

### 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.

### Bon à savoir

Les touristes du Proche et Moyen Orient sont très sensibles à l'accueil. Il faut se montrer respectueux et souriant avec eux. 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.

### 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.

### Bon à savoir

Les Roumains sont très sensibles à l'accueil et apprécient beaucoup un sourire chaleureux. Ils se sentent bien dans leur communauté et se mélangent peu avec les personnes qu'ils ne connaissent pas. Ils sont attirés par la culture et l'histoire de la France, la langue française qu'ils parlent d'ailleurs fort bien. Le rapport qualité/prix est très important dans le choix de la destination.

## PORTUGAL



**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.

### 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. Etre à table est un plaisir.  
**Boissons :** bière, vin et café très serré en fin de repas.

## PROCHE ET MOYEN ORIENT

LIBAN, EGYPTE, SYRIE, JORDANIE, ARABIE SAOUDITE, EMIRATS ARABES UNIS, KOWEIT, QATAR, BAHREIN, SULTANAT D'OMAN

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

**Langue officielle :** arabe  
**Langue parlée :** l'anglais est la langue parlée des affaires et de la vie courante dans la plupart des pays de la zone. Au Liban, le français est très largement pratiqué.  
**Durée moyenne des séjours :** 11 jours, 3 à 4 voyages par an à l'étranger pour les touristes en provenance du Golf.  
**Centres d'intérêt :** Parcs d'attraction, gastronomie, shopping - montagne en été, cure de

bien-être (thalasso / spas), culture. Le tourisme en famille est très répandu avec des durées de séjours importantes notamment dans les parcs à thèmes.

### Habitudes alimentaires

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

## RÉPUBLIQUE TCHÈQUE



**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.

### 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.

## ROUMANIE



**Bonjour :** Buna ziua  
**Bienvenue :** Bine ati venit  
**Bon séjour :** Calatorie placuta  
**Merci :** Multumesc  
**Au revoir :** La revedere  
**A bientôt :** Pe curand

**Langue officielle :** roumain  
**Langues parlées :** roumain  
**Durée moyenne des séjours :** 4,5 jours.

**Centres d'intérêt :** tourisme culturel, vacances balnéaire (Côte d'Azur), sport d'hiver (Rhône-Alpes), city break, gastronomie.

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** 7h - 8h, copieux  
**Déjeuner :** 12h30 - 13h, chaud, soupe, viande, salad, dessert, frites (toujours)  
**Dîner :** 18h - 20h, viande, salad  
**Boissons :** café, eau pétillante, bière, vin.



**Pascal Lepêtre**  
Directeur  
ATOUT FRANCE en Russie

## INTERVIEW

### 2010 EST L'ANNÉE FRANCE-RUSSIE. A CETTE OCCASION, QUELLE(S) ACTION(S) AVEZ-VOUS MISES EN ŒUVRE ?

**PL** - 2010 est effectivement déclarée l'Année croisée France-Russie. C'est une opportunité unique de découvrir, de mieux faire connaître et d'apprécier l'histoire, la culture, l'économie et les réalités contemporaines de nos deux pays. Nous organisons donc un certain nombre d'opérations qui seront placées sous la bannière de ces Années Croisées. Nous pouvons citer par exemple la tournée des Workshops France de Printemps, le cinquantenaire de « Jazz à Juan », l'exposition « La Côte d'Azur des Peintres », l'édition du Magazine « Voyage de luxe », l'édition du magazine de ski, la tournée de Workshops France d'Automne...

### COMMENT POUVONS-NOUS MIEUX RECEVOIR LA CLIENTÈLE RUSSE EN FRANCE ?

**PL** - Le point crucial à améliorer pour mieux accueillir les Russes est de proposer une documentation dans la langue du pays ou idéalement de disposer d'un collaborateur parlant russe. Air France/KLM a par exemple engagé des démarches dans ce sens là dans les avions et les aéroports. Un personnel russophone à l'accueil des hôtels et des restaurants est également fortement apprécié par cette clientèle, tout comme la mise à disposition de journaux et de chaînes télévisées russes. Enfin, s'adapter aux horaires de restauration (cf : texte ci-contre) et mettre à disposition un accès WIFI gratuit dans les hôtels constitueront de vrais avantages concurrentiels. C'est, comme souvent, une question d'attention au client qui fait la différence.

#### 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. D'un point de vue comportemental, on trouve, comme partout, des touristes tempérés et des touristes très extravertis. En ce qui concerne les extravertis, il est important de se montrer ferme avec toute la correction et le respect qu'impose l'hospitalité à l'égard de son invité.

#### Bon à savoir

Les Serbes sont bons vivants et aiment bien recevoir. Ils apprécient beaucoup un accueil chaleureux et le sentiment d'être bienvenus. Ils sont très ouverts à la communication et se mélangent facilement avec les personnes qu'ils ne connaissent pas ou peu. La poignée de main et le tutoiement sont le début de la conversation. Ils sont attirés par la culture et l'histoire de la France qu'ils connaissent bien. Ils parlent fort bien la langue française. Ils aiment voyager et découvrir le paysage, l'endroit et la vie quotidienne, mais le rapport qualité/prix est aussi très important. Ils apprécient une grande ouverture d'esprit.

#### 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, à l'excellence, au romantisme 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 et très gourmands, les Singapouriens ont des attentes d'un niveau élevé lorsqu'ils voyagent à l'étranger.

## RUSSIE



**Bonjour** : Dobry dien ou zdrastvouytie ou zdrastie  
**Bienvenue** : Dobra pajalovat  
**Bon séjour** : Priyatnava otdykha  
**Merci** : Spassiba  
**Au revoir** : Da svidania  
**A bientôt** : Da skoroï vstrietchi

**Langue officielle** : russe.  
**Langues parlées** : le français est la 3ème 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, plats chauds 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)

## SERBIE



**Bonjour** : Dobar dan (dobar dan)  
**Bienvenue** : Dobro došli (dobro dochli)  
**Bon séjour** : Lep odmor ! (lep odmor)  
**Merci** : Hvala (hvala avec un H expiré)  
**Au revoir** : Doviđenja (dovigegnja)  
**A bientôt** : Do skora !

**Langue officielle** : serbe  
**Langues parlées** : serbe, croate  
**Durée moyenne des séjours** : 4,5 jours, 7,7 (ski).

**Centres d'intérêt** : tourisme culturel, sport d'hiver (Rhône-Alpes), vacances balnéaire (Côte d'Azur), city break, gastronomie.

#### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner** : plus tard, vers 10h, (pain, charcuterie, yaourts, œufs)  
**Déjeuner** : 13h, léger, sandwich, soupe  
**Dîner** : repas principal, chaud, viande  
**Boissons** : café en quantité, eau, vin, bière

## SINGAPOUR



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

**Langues officielles** : anglais, chinois, malais, tamoul.  
**Langue parlée** : le français est une des 3ème langues étrangères proposées.  
**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 sautées et sous forme de soupe, pain et beurre/confiture/Nutella, thé anglais et chinois, café.  
**Déjeuner** : 12h, cuisine à la vapeur et les plats de dîner (voir au-dessus).  
**Dîner** : 19h, plats à base de viande ou de poisson en sauce, plats végétariens, légumes sautés ou accompagnés d'oyster sauce, plats à base de curry, le tout accompagné de riz ou nouilles chinoises. Soupes chinoises surtout quand il fait froid.  
**Boisson** : boissons non alcoolisées, café, thé anglais et chinois, eau, jus de fruits frais et lors de soirées : bière, vin, liqueur, cognac. Nombreux amateurs de vins français.

### Bon à savoir

Les Slovènes aiment un accueil chaleureux et sont ouverts à la communication touristique. Ils sont amoureux de la nature et des activités en pleine nature. Les clients très informés et habitué à voyager à l'étranger, parlant fort bien anglais, ils sont très attirés par la culture française et apprécient beaucoup si les hôtes parlent à part français encore une autre langue. Ils sont en général organisés, précis et discrets, la poignée de main toute de suite mais pas le tutoiement.

## SLOVÉNIE



**Bonjour :** Dober dan (dober dan)  
**Bienvenue :** Dobro došli (dobro dochli)  
**Bon séjour :** Ugodno (ugodno)  
**Merci :** Hvala  
**Au revoir :** Na svidenje (na svidegnje)  
**A bientôt :** Do skoro (do skoro)

**Langue officielle :** slovène  
**Langues parlées :** slovène  
**Durée moyenne des séjours :** 4,5 jours 7,7 (ski).

**Centres d'intérêt :** tourisme culturel, vacances actives (randonnée, vélo, canoë-kajak), sport d'hiver (Rhône-Alpes), vacances balnéaire (Côte d'Azur), city break, gastronomie

### Habitudes alimentaires

**Petit déjeuner :** 7h-8h, copieux  
**Déjeuner :** 12h30-13h, chaud, soupe, viande, salad  
**Dîner :** 18h-20h, viande, salad  
**Boissons :** café, eau pétillante, bière, vin.

## SUÈDE



**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 3ème langue étrangère enseignée.  
**Durée moyenne des séjours :** 7,74 jours. Vols directs entre Stockholm/Nice, Grenoble/Lyon, Genève/Paris, Beauvais, Bordeaux/Marseille et Bâle/Mulhouse, de Göteborg/Nice, Paris, Lyon et 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 œufs).  
**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.

### 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.

## SUISSE



**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.

### Bon à savoir

Les Taïwanais 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 taïwanais. Le shopping occupe une place très importante pendant le voyage.

## TAÏWAN



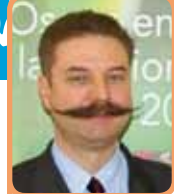
**Bonjour :** Ni Hao  
**Bienvenue :** Huan Ying  
**Bon séjour :** Zhu Nin Lu Tu Yu Kuai Shun Li  
**Merci :** Xie Xie  
**Au revoir :** Zai Jian  
**A bientôt :** Yi Hui Jian / Xia Ci Jian

**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 Taïwanais 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.





## INTERVIEW

**Philippe Bernez**  
Directeur  
Fédération Française des Stations Vertes

### METTEZ-VOUS EN PLACE CHAQUE ANNÉE DE NOUVELLES INITIATIVES EN MATIÈRE D'ACCUEIL ?

**PB** - Notre objectif, en tant que fédération nationale agissant comme tête de réseau, est plutôt d'encourager et de valoriser la mise en œuvre d'initiatives en matière d'accueil auprès de nos clientèles. Ainsi, nous récompensons chaque année une station par un Trophée de l'Accueil. Au titre de 2009, il a été décerné à Mahalon (Finistère) pour la programmation de diverses activités durant l'été : balade autour de l'étang le lundi, activités au centre équestre et visite d'une cidrerie dans une ferme le mardi, visite d'une boulangerie traditionnelle le mercredi, etc. jusqu'au dimanche avec une randonnée VTT de 20kms.

### AVEC LA MONTÉE EN PUISSANCE DE NOUVEAUX RÉSEAUX SOCIAUX (BOUCHE À OREILLE, FORUM, AVIS CONSOMMATEURS...), AVEZ-VOUS ENTREPRIS DE NOUVELLES DÉMARCHES, NOTAMMENT AUPRÈS DE VOS SERVICES D'ACCUEIL ?

**PB** - Chaque Station Verte s'approprié ces outils de façon autonome et il est vrai que les réseaux sociaux peuvent générer du buzz de manière très rapide. Plusieurs stations sont déjà actives sur la toile, par exemple, Vic sur Cère (Cantal) (otcarlades sur Twitter), Wangenbourg-Engenthal (Bas-Rhin) (Oti La Suisse d'Alsace sur Facebook), Savonnières (Indre-et-Loire) (Villandry Tourisme sur Facebook), Belvès (Dordogne) (Le Pays de Belves en Perigord Noir sur Facebook) et bien d'autres.

### 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 « à la française » suscite leur intérêt. L'accueil fait aussi partie de leur culture, il est très développé dans le tourisme thaïlandais : les habitudes des Thaïlandais et leurs attentes sont d'un niveau élevé lorsqu'ils voyagent à l'étranger.

## THAÏLANDE



**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 et anglais sont enseignés comme une 2ème langue étrangère.

**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.

Les Thaïs ont l'habitude de manger souvent dans la journée, de petites quantités et plutôt léger.

La cuisine française est très appréciée et souvent choisie pour des occasions spéciales ou pour une expérience gastronomique.



Station Verte

La Nature, énergie Vitale

# Authenticité, détente, activités saveurs des terroirs

## Bienvenue dans nos 600 destinations nature

Le plein d'idées séjour sur



# CHARTRE 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

- Être 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 thème (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.

# TOURISME & HANDICAP

## ■ 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 oeuvre 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.

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, nous vous invitons à devenir signataire de la charte de l'accueil directement en ligne sur : [www.franceguide.com/bienvenue](http://www.franceguide.com/bienvenue)

Pour ceux qui ne disposent pas de connexion internet, vous pouvez nous retourner le coupon ci-dessous à l'adresse suivante :  
ATOOUT FRANCE - Campagne « Bienvenue en France »  
23, Place de Catalogne - 75685 Paris cedex 14.

#### □ Je m'engage à respecter la charte de l'accueil « Bienvenue en France »

Nom : ..... Prénom : .....

Fonction : .....

Nom de la Société : .....

Adresse professionnelle : .....

CP : ..... Ville : .....

Tél. : ..... e-mail : .....

## Le label national Tourisme et 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)



# NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ce document  
a été réalisé par  
**ATOÛT FRANCE**  
Conception-réalisation :  
EDEN FACTORY

Impression :  
SIC-2GCA

Crédits Photos de la  
couverture :  
© Getty  
© Istockphoto  
© ATOÛT FRANCE  
Tous droits réservés –  
ATOÛT FRANCE - 2010



## Rejoignez-nous !

 **Marketing et promotion touristique**  
**Ingénierie touristique et plate-forme stratégique**  
**Qualité**

ATOÛT FRANCE, l'agence de développement touristique de la France,  
vous accompagne dans tous vos projets de développement et de promotion en France  
et à l'international et vous aide à déployer tout votre potentiel de croissance.  
Rendez-vous sur : [www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr)



# 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 : 0825 012 011  
(0,15 euro TTC/min)

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