# 2013

La boite à outils du Contrat de Destination Grand Ouest

# LE GUIDE DU BON ACCUEIL





1-Le guide du Bon Accueil 2-Le glossaire Gastronomie 3-La clientèle britannique : profils et attentes





Les Britanniques constituent la **1**<sup>ére</sup> **clientèle étrangère** des régions Bretagne, Normandie, Pays de la Loire. Or cette clientèle connait depuis quelques années une forte baisse de fréquentation (1/3 de nuitées hôtelières en moins entre 2008 et 2011, - 50% depuis 2005).

Pour contrer cette érosion, la « France du Grand Ouest », regroupant 24 acteurs du tourisme de Bretagne, Normandie, Pays de la Loire, des opérateurs de transport (ferries) et Atout France, met en oeuvre une stratégie de reconquête du marché britannique sur 3 ans, à travers la signature d'un Contrat de Destination.

### Ce Contrat de Destination poursuit 3 objectifs :

- Accroître les flux touristiques des Britanniques vers les destinations signataires avec davantage de retombées économiques.
- Améliorer la qualité d'accueil proposée à ces clientèles avec, notamment, l'identification et l'organisation d'une communauté des accueillants.
- Faire évoluer de façon significative l'attractivité des destinations signataires, en renforçant la qualité de l'offre touristique.

Outre une large campagne de communication sur le sol britannique visant à promouvoir la destination Grand Ouest, le Contrat de Destination souhaite travailler sur l'accueil et répondre ainsi aux principales critiques émises par les Britanniques, à savoir la mauvaise qualité (supposée ?) de l'accueil, le manque de connaissance de la langue anglaise et la perte d'authenticité de la France.

Pour vous aider à aller vers un autre accueil de la clientèle internationale, à adapter l'offre touristique à ses attentes, les partenaires du Contrat de Destination ont conçu une **boite à outils**, évolutive, dans laquelle s'intègre ce guide conversation. Il vise à fournir à chacun une réponse qualitative et adaptée aux questions les plus fréquemment posées.

Comme de nombreux touristes internationaux, les Britanniques sont prêts à faire, pour la plupart, le premier pas linguistique en français mais attendent que tout acteur touristique propose, au minimum, un accueil en anglais. De nouvelles habitudes à prendre nécessaires en cette période de forte volatilité.



















Recevoir - p3



Au téléphone - p3



Diriger - p4



La météo - p5



Manger - p5



Se loger - p6



A voir / A visiter - p8



Tourisme et pêche - p9



La randonnée - p9



Activités nautiques - p9



Tourisme Pluvial - p10



Tourisme industriel et technique - p10



Tourisme de mémoire - p10



Les services - p10



La promotion - p11



La commercialisation / réservation - p11



Typologie des déplacements - p12



Les équivalences - p12



Le stationnement - p13



Déjeuner et dîner en ville - p13



Voyager en train - p13



Les ouvertures des magasins - p13



Trucs & Asruces de langage - p14



### Recevoir

Bienvenue à...

Welcome to ...

XXX

Puis-je vous aider?

May I help you?

x x x

Que puis-je faire pour vous?

How can I help you?

XXX

Pourriez-vous patienter un instant?

Please could you hold (on)

(hold on ne s'utilise que pour le telephone)

just one moment please?

XXX

Veuillez nous excuser pour cette attente

Sorry to keep you waiting

XXX

**Comment allez-vous?** 

How are you doing?

How are you? (+ pour les Américains)

XXX

Enchanté(e)

Nice to meet you

It's a pleasure to meet you

x x x

Bonne journée

Have a nice day

xxx

Bonne soirée

Have a good evening

XXX

A demain

See you tomorrow

XXX

**Bon voyage** 

Have a good trip

XXX

Bon séjour

Enjoy your stay

XXX

Nous nous tenons à votre disposition...

Please feel free to come back and see us

Please Feel Free to ask us for any

further information

x x x

Passez de bonnes vacances

Have a wonderful holiday!

XXX

A bientôt

See you again soon

 $\times \times \times$ 

Au plaisir de vous revoir

I look forward to seeing you again!

## Au téléphone



Allo, hélène à l'appareil!

Hello, Deauville Tourist Office, Helen speaking!

 $\times \times \times$ 

Ne quittez pas!

Please hold the line...

x x x

Un instant, s'il vous plait

One moment please

x x x

Je vais me renseigner/ je vais voir

I'll just find out for you

xxx

Je vous passe la personne qui s'en occupe

I'll put you through to the right person

x x x

Nous vous mettons en communication

We're putting you through now

x x x

Puis-je prendre un message?

May I take a message?

XXX

Il va falloir que je vous rappelle

I'll have to call you back, I'm afraid

x x x

Avez-vous un n° de téléphone où je pourrais vous joindre?

Do you have a phone number where I can reach you?

xxx

Cela ne vous dérange pas...?

Do you mind...?

x x x

Merci de votre appel

Thank you for your call



## Diriger





### Excusez-moi, comment est-ce que je peux aller à la banque ?

Excuse me, how do I get to the bank?

### Pardonnez-moi, quel est le meilleur chemin pour arriver à l'aéroport d'ici?

Pardon me, what's the best way to (get to) the airport from here?

xxx

#### Allez tout droit jusqu'à...

Go straight on to...

x x x

#### Tournez à droite

Turn right at...

x x x

#### Tournez à gauche

Turn left at...

 $\times \times \times$ 

#### **Retournez**

Go back / Turn back

 $\times \times \times$ 

#### **Continuez**

Continue / Keep going

 $\times \times \times$ 

### **Traversez**

Cross

x x x

### Ce n'est pas loin

It's not far

XXX

#### C'est à 10 km

It's ten kilometres away

x x x

#### Dans le sud

To the south

 $\times \times \times$ 

#### Dans le nord

To the north

 $\times \times \times$ 

#### Je vous recommande d'aller...

I recommend that you to go...

×××



Between

x x x

Près de

Near

×××

A côté de Next to

x x x

En face de

Opposite

×××

Au coin

At / on the corner

×××

**Devant** 

In front of

xxx

Derrière

Behind

 $\times \times \times$ 

Feu

Traffic light

×××

**Carrefour** 

Intersection / Crossraods

 $\times \times \times$ 

**Panneau** 

Street sign / Signpost





### La météo



```
il fait beau/mauvais
the weather's Pine/bad
il fait ...
it's ...
xxx
    du soleil
    sunny
    x x x
    nuageux
    cloudy / overcast
    XXX
    du vent
   windy
    XXX
    du brouillard
   Poggy
   XXX
   de la tempête
   stormy
    x x x
    il ...
   it's ...
    x x x
   pleut
   raining
    \times \times \times
    grêle
   hailing
    x x x
    neige
    snowing
```

```
il fait...
it's ...
xxx
    chaud
    hot
    xxx
    froid
    cold
    xxx
    très chaud
    (littéralement : il fait aussi chaud que dans un four)
    baking hot
    x x x
    très froid
    (littéralement : il gèle)
    Preezing
    XXX
    très froid
    (littéralement : il fait suffisamment froid
    pour qu'il y ait du givre)
    Preezing cold
```



Le temps à venir

The Forecast is For sunshine

Tomorrow, it will be...

 $\times \times \times$ 

## Manger

x x x



Repas
meals
x x x
Un panier-repas
a packed lunch
x x x
Un goûter
a snack
x x x
Une entrée
a first course
x x x

Un plat
a main course
x x x
Un plateau de fromages
a cheese platter
x x x
Un dessert
a dessert
x x x
Une aire de pique-nique
a picnic area

x x x





**Un traiteur** 

a caterer

XXX

Le personnel en restauration

the restaurant staff

XXX

Les restaurateurs/gérants

the restaurant managers /

hotel managers/owners

xxx

Les fournisseurs

the suppliers

Le maître d'hôtel/le sommelier

the head waiter / the wine-waiter

Le serveur/la serveuse

the waiter / waitress

XXX

La cuisine locale

local Food / local specialities

XXX

Le petit-déjeuner

breakfast

xxx

Le déjeuner

lunch

xxx

Le dîner

dinner

XXX

Réserver

to book

XXX

Un restaurant gastronomique

a gourmet restaurant

xxx

Le dîner est servi à table

Please come through to your table

Il y a des buffets où vous pouvez vous servir

There is a self-service buffet

XXX

Il y a des repas à partir de...

There are menus starting at ...€

Il y a des possibilités de menus enfants

Children's menus are available

XXX

Les boissons ne sont pas incluses

Drinks are not included

Ce restaurant est spécialisé dans la cuisine

traditionnelle

This restaurant specialises in local cuisine

XXX

Ils ont d'excellentes spécialités régionales

They serve excellent local specialities

XXX

C'est une cuisine raffinée

They serve gourmet food

x x x

Le service est très soigné

The service is very good

Le cadre est très agréable

The restaurant is in a lovely setting

xxx

Vous pouvez être servis en terrasse

You can eat on the terrace

XXX

The bill / the check (+ américain)

## Se loger



To stay for one night

XXX

**Une location** 

Somewhere to rent

XXX

**Un studio** 

A studio

x x x

Un chalet

A chalet

XXX

Une villa

A villa XXX

**Une maison** 

A house

xxx

Un meublé

A Furnished house / Plat

XXX

**Une résidence** 

Residential Flats

x x x

**Une auberge** 

An inn

XXX

Une auberge de jeunesse

A youth hostel

XXX



Une chambre d'hôtes

A Bed and Breakfast / B&B

x x x

**Un Camping** 

A campsite

x x x

Un gîte

A self-catering holiday home / gite

x x x

Un hôtel « 2 étoiles »

A two star hotel

x x x

Un village de vacances

A Holiday village

x x x

Une pension de famille

A guest house

 $\times \times \times$ 

Un relais routier

A transport Café ou a truck stop

 $\times \times \times$ 

**Un manoir** 

A manor house

 $\times \times \times$ 

Une résidence secondaire

A holiday home

 $\times \times \times$ 

Rénové/tout neuf

Refurbished / Brand new

 $\times \times \times$ 

Climatisé

With air con(ditioning)

xxx

Au 1er / 2ème étage...

On the First / second Floor...

x x x

**Avec / sans ascenseur** 

With / Without a lift

x x x

Avec balcon / terrasse / véranda / patio

With a balcony / terrace / veranda / patio

XXX

Exposé au nord / sud / est / ouest

North / South / East / West Pacing

 $\times \times \times$ 

Un salon / sale à manger

A living / dining room

 $\times \times \times$ 

**Un coin cuisine** 

A kitchenette

x x x

Une cuisine entièrement équipée

A Fully equipped kitchen

x x x

**Un jardin** 

A garden

x x x

**Un parking** 

A car park

×××

Les chambres

The bedrooms

XXX

La literie

The bed linen

XXX

La sale de bain

The bathroom

 $\times \times \times$ 

La buanderie

The laundry room

x x x

Une machine à laver

A washing machine

x x x

Héberger

To put someone up / accommodate

x x x

Louer

To hire / rent

x x x

Faire du camping

To go camping

La facture

The invoice

 $\times \times \times$ 

Le reçu

The receipt

x x x

**Une promotion / réduction** 

A discount / a special offer

 $\times \times \times$ 

Une aire de service camping car

A recreational parking area

×××

Classement en étoile

Star grading

x x x

Hôtel de chaîne

Chain hotel

 $\times \times \times$ 

Label de qualité

Stamp / seal of quality

 $\times \times \times$ 

Le ménage

The housework



### A voir / A visiter



Une église

A church

XXX

Une chapelle

A chapel

x x x

Une cathédrale

A cathedral

x x x

Un château

A castle / a château

XXX

Une abbaye

An abbey

x x x

Un prieuré

A priory

 $\times \times \times$ 

Un musée

A museum

 $\times \times \times$ 

**Une grotte** 

A cave / grotto

×××

Un site archéologique

An archeological site

x x x

**Les remparts** 

The ramparts

x x x

Ville fortifiée

Fortified town

 $\times \times \times$ 

Un moulin

A mill

×××

Un parc / jardin

A park / garden

×××

Un centre d'artisanat

A craft centre

 $\times \times \times$ 

**Une cave** 

A wine cellar

 $\times \times \times$ 

Un site de loisirs

A leisure centre

 $\times \times \times$ 

Un golf / swin golf

A golf course / swing golf course

XXX

Un « Plus beau village de France »

A village listed as « one of the most

beautiful villages of France »

 $\times \times \times$ 

Une « Petite Cité de caractère »

An old town with character

XXX

**Une station verte** 

A green holiday resort

x x x

Une ville / un village fleuri

A village in bloom

XXX

Un domaine viticole

A winery

XXX

Les magasins d'artisanat

The arts and crafts shops

x x x

Un antiquaire

A antique shop

XXX

Un parc national

A national park

xxx

Les brocantes et vide greniers

A second-hand market

x x x

Chemin de fer touristique

Tourist railway

x x x

Point de vue

Viewpoint

x x x

**Route touristique** 

Tourist route

×××

Visite guidée

Guided tour

XXX

Visite des principales curiosités

Sightseeing tour

 $\times \times \times$ 

**Station** 

Resort

 $\times \times \times$ 

Accueil à la ferme

Farm housing

XXX

Les jours fériés

Public / bank holidays

x x x

Les marchés

The Farmer's markets



## Tourisme et pêche / Fishing tourism

4

Gîte de pêche

Fishing lodge

x x x

Guide de pêche

Fishing guide

x x x

Pêche à la mouche

Fly Pishing

x x x

Pêche au carnassier

Carnivore Fishing

 $\times \times \times$ 

Pêche en eaux vives

Fishing in Pest water

XXX

Pêche en rivière

Angling

x x x

Permis de pêche

Fishing licence

XXX

Un parcours pêche

A Fishing site

### La randonnée / Rambling



**Balisage** 

Signs

x x x

**Une base VTT** 

Mountain biking centre

 $\times \times \times$ 

Un centre équestre

A horse-riding centre

x x x

Circuits de randonnée

Rambling tours

 $\times \times \times$ 

**Equitation** 

Horse-riding

x x x

Randonnée pédestre

Ramble

 $\times \times \times$ 

VTT

Mountain bike

xxx

Sentier de grande randonnée

Hiking trail

 $\times \times \times$ 

Topo guide de randonnée

Walking guide

## Activités nautiques / Water activities



La plage

The beach

 $\times \times \times$ 

Un centre aqualudique

A swimming pool

 $\times \times \times$ 

Une base de location canoës

Canoe-kayaking for rent

xxx

Ski nautique

Water-skiing

xxx

Baignade surveillée

Watched bathing

 $\times \times \times$ 

Canoë-kayak

Canoeing

 $\times \times \times$ 

**Voile** 

Sailing



### Tourisme Fluvial / Inland waterways tourism



#### Bateau habitable

House boat

xxx

Bateau promenade

Cruise ship

x x x

Canal

Canal

 $\times \times \times$ 

**Ecluse** 

Lock

XXX

**Eclusier** 

Lock-keeper

x x x

Port fluvial

River port

x x x

Voies navigables

Waterways

## Tourisme industriel et technique / Industrial and technical tourism

000

#### Le tourisme industriel

Businesses open to the public

 $\times \times \times$ 

Un chemin de fer touristique
A tourist train ride

## Tourisme de mémoire / Remembrance tourism



#### Cimetière militaire

Military cemetery

 $\times \times \times$ 

Champ de bataille

Battlefield

xxx

Mémorial

Memorial

x x x

**S**tèles

War graves

### Les services



#### L'Office de Tourisme

The Tourist Office

x x x

Une boulangerie

A bakery

x x x

Un supermarché

A supermarket

x x x

**Une pharmacie** 

A chemist's

 $\times \times \times$ 

La Poste

The Post office

 $\times \times \times$ 

### **Une station-service**

A petrol station

xxx

### Faire le plein d'essence

To fill up with petrol

×××

### Les transports publics

Public transport

x x x

#### La liaison transmanche

The Channel link

x x x

#### La gare SNCF

The train station

×××



**SNCF** 

French railways

XXX

Le TGV

The high speed train

xxx

L'autoroute

The motorway

 $\times \times \times$ 

Location de voiture

Car hire

XXX

Vous pouvez changer votre argent à ce bureau

de change

You can change your currency at the

Foreign exchange bureau or at main post

office

XXX

Les horaires de marée

The tide times

x x x

Le plan de ville

The city map

x x x

Les horaires de traversée maritimes

The Ferry crossing times / table

x x x

Les WC

The toilets (UK) / restrooms (US)

xxx

**Heures d'ouverture** 

The opening hours

 $\times \times \times$ 

Ce service est ouvert à toute heure

This service is available 24 hours a day

XXX

La connexion Wifi

The WIFI

xxx

Le réseau 3G

The 3G network

XXX

Un accès au réseau internet

The Internet access

×××

Une application mobile

A smart phone app

## La promotion



A leaflet

xxx

**Une carte touristique** 

A tourist map

 $\times \times \times$ 

Un dépliant

A Folder

xxx

Un guide touristique

A tourist guide

×××

Un salon

A fair / workshop

### La commercialisation / réservation



Une agence de voyages

A travel agency

xxx

Etablir un devis

To estimate

xxx

Faire une offre

To offer

x x x

Un prix compétitif

A competitive price

x x x

**Un voyagiste** 

A tour-operator

xxx

Les arrhes

Deposit

 $\times \times \times$ 

Caution

Guarantee

XXX

Centrale de réservation

Booking office

x x x



**Commission** 

Fee

XXX

**Contrat de location** 

Lease

x x x

Disponibilités

Availabilities

XXX

Régler la note

To check out

x x x

Réserver

To book

## Typologie des déplacements



Court séjour

Short break

x x x

Tourisme de passage

Transfer tourism

xxx

**Etape** 

A stage

 $\times \times \times$ 

**Excursions** 

Trips

x x x

**Formules** 

**Packages** 

x x x

Itinéraires touristiques

Tourist itineraries

xxx

Long séjour

Long stay

x x x

Séjour

Stay

×××

Vacances

Holidays

## Les équivalences



1.61 km

1 mile

x x x 0.405 ha

1 acre

xxx

1.61 km à l'heure

1 mile/hour

x x x

1€

0.80 British pound

XXX

Utilisation du téléphone en France

How to phone, from France? (someone or service in France)

33 - Country Code for France

phone number - 9 digits

×××

First digit(s) for largest French cities:

- × Paris: 1
- **X** Brest, Cherbourg, Le Havre, Nantes, Le Mans, Rouen: 2
- **★** Boulogne, Calais, Dijon, Lille, Nancy, Strasbourg, Reims, Troyes: 3
- **★** Cannes, Grenoble, Lyon, Marseille, Nice, St. Etienne, Toulon, Valence: 4
- **★** Bordeaux, Limoges, Lourdes, Toulouse: 5

x x x

Dialing format for calls to a cell phone

00 + 33 + 6 ?? ?? ?? ??



## Le stationnement (payant, zone bleu...) / Parking



#### les emplacements payants

Car park with parking meter

XXX

le stationnement gratuit

Free parking space

#### les zones à disques bleus

Blue zone spaces (indicated by blue street markings - you can park free for one hour and must display a parking disc in your windscreen)

### Déjeuner et dîner en ville / Having a meal out / dine out



Le déjeuner, en dehors de Paris, est habituellement servi entre 12h et 14h, et le dîner, entre 19h et 21h. En dehors de ces horaires, il sera plus difficile de trouver un restaurant ou un bar servant un repas.

Lunch, outside of Paris, is usually served between 12 and 2pm and dinner, between 7 and 9 pm. Outside of these times, it will be quite difficult to find a restaurant or bar serving a meal.

×××

# La plupart des stations essence sont fermées le dimanche

Most petrol stations are closed on Sunday

x x x

Il existe des stations essence ouvertes 7/7, 24/24, notamment celles rattachées aux grandes surfaces Some petrol stations are open 24/7 especially those of major supermarkets

## Voyager en train / Travelling by train



In France, you'll need to validate your ticket. Look out for the yellow machines marked compostage de billets - usually located just before or on the platform - and insert your ticket in the slot.

### Les ouvertures des magasins / The shop opening hours



Shops, outside of Paris, are usually open from 10am to 7pm, except on Sunday and Monday morning

 $\times \times \times$ 

De nombreux commerces sont ouverts le dimanche matin (boulangerie pâtisserie, épicerie...

Many shops are open on Sundays mornings (baker's, grocer's ...)

 $\times \times \times$ 

Il existe souvent des marchés le dimanche There are many markets on Sundays mornings



## Trucs & Astuces de langage





« Yes » et « no » tout court sont impolis

xxx

#### **Comprendre son interlocuteur:**

Pardon ? sorry, I did not quite catch / get that...

How do you spell that please ?

Sorry could you say that a little more slowly please ?

XXX

Evitez le mot « repeat », « I don't understand » ou « what » trop impoli « Please » et « thank you » aux bons moments sont de rigueur

XXX

On peut toujours ajouter la vérification d'orthographe en langue anglaise dans tous les documents Word pour éviter des fautes de frappe

×××

La traduction google ne remplace pas une traduction d'une personne qualifiée et idéalement anglophone

×××

Sachant que le 1<sup>er</sup> accueil est souvent on-line, 68% des Britanniques réservent leur vacances de cette manière.

×××

Il est également très important de jeter un coup d'œil aux sites webs pour éviter des fautes classiques :

Informations « Information » au singulier

Accomodation « Accommodation » avec deux m etc...

## Les partenaires du Contrat de Destination











































