



## Contrat de destination Grand Ouest



Fédération Régionale  
Bretagne

### GUIDE DE CONVERSATION POUR LES OFFICES DE TOURISME

## 1. La démarche « France du Grand Ouest »

La « France du Grand Ouest », regroupant 24 acteurs du tourisme de Bretagne, Normandie, Pays de la Loire, 3 opérateurs de transport (ferries) et Atout France, se mobilise pour organiser 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.

Il intègre la mise en œuvre d'actions de promotion et de communication sur le marché anglais, durant les années 2012-2013-2014, ainsi que des actions visant à renforcer l'accueil et l'attractivité des destinations en Bretagne, Normandie et Pays de la Loire.

L'Office de Tourisme, contact privilégié des visiteurs sur le territoire, a sa place à prendre dans le volet « **accueil et attractivité** » du contrat de destination sur les trois axes de travail qui le concernent :



Mettre en place une communauté d'accueillants.



Contribuer à la visibilité de la campagne de communication.



Structurer un dispositif de veille et d'intelligence économique.

La charte « C'est Beau Ici » a pour objet de définir les objectifs poursuivis par la mise en place d'une communauté des accueillants, et les engagements de l'Office de Tourisme signataire.

**Il est rappelé que cette démarche est non imposée et basée sur le volontariat.** En l'acceptant, l'Office de Tourisme s'engage à en respecter les exigences en termes de qualité de service d'une part, et de règles de déontologie d'autre part.

**L'accueil en langue anglaise** est indispensable (obligation des Offices de Tourisme classés). La conversation en anglais devra s'installer automatiquement par un mot d'accueil, d'autant plus que le touriste britannique citera « C'est beau ici ! », le slogan de la campagne de communication.

L'Office de Tourisme devra s'assurer de la capacité de son personnel, notamment le personnel saisonnier et les stagiaires, à accueillir en anglais. Le personnel anglophone sera repérable au port du badge « C'est beau Ici », signe distinctif, qui lui est strictement réservé.

Un panel de brochures, plans, programmes d'animation, guides de visites, devront être disponibles en anglais.

**Ce guide de conversation** permettra au personnel d'apporter une réponse qualitative et adaptée aux questions les plus fréquemment posées.



## 2. Prérequis à un bon accueil

### A - Connaître le comportement des clientèles britanniques

#### Profil des touristes Britanniques : Rythme de vie / comportements / attentes

Les britanniques restent la 1ère clientèle étrangère de la Bretagne. Parmi les 22% de nuitées étrangères, 2/5ème proviennent de la clientèle britannique. (Sources INSEE-DGCIS 2011, Gîtes de France)

Les deux cibles pour la campagne Grand Ouest sont :

- Les Jeunes Seniors, des « post familles couples ». Ils apprécient la France pour son art de vivre et patrimoine. Longs séjours avant et après la saison estivale.
- Les Jeunes Familles (avec enfants de moins de 11 ans). Ils apprécient la France pour son accessibilité, son littoral et les activités. Longs séjours pendant, avant et après la saison estivale.

Les deux cibles viennent en France pour retrouver l'âge d'or de leurs vacances d'enfance en famille à la quête d'un rythme de vie plus détendu dans un cadre typiquement français avec tous ses avantages en terme de gastronomie, patrimoine, paysage, etc.

Néanmoins, les britanniques ont des exigences de qualité de service très pointues et spécifiques. Le modèle de service proposé en GB ressemble fortement à celui des Etats-Unis : une large gamme de prestations 24/24 et 7/7. Le fait de trouver certains commerces/ sites/OT fermés entre midi et 14h, aucun service dîner avant 19h et après 20h30, aucun réseau téléphonique etc... leur paraît incompréhensible.

#### **Les attentes de cette clientèle :**

- Recherche du meilleur Qualité/Prix
- Réservations de dernières minutes (de plus en plus) par Internet
- Adeptes des city breaks
- Clientèle volatile ; ils sont très sollicités, le choix est vaste
- Importance des dessertes : le choix de la destination se fait beaucoup par la facilité d'accès
- Le soleil : un critère de choix de plus en plus important
- En plus du patrimoine culturel, ils cherchent à pouvoir pratiquer une activité douce (marche, vélo...)
- Renaissance du camping (mobil home mais pas uniquement)

Ils sont également prêts à faire, pour la plupart, le premier pas linguistique en français mais attendent que tout acteur touristique ait un accueil anglais opérationnel. Il ne s'agit pas de valeur ajoutée mais un prérequis de base.

#### Processus de choix de la destination

- Critères de choix d'une destination
  - ✓ Le patrimoine culturel
  - ✓ Les loisirs
  - ✓ L'environnement de la destination
- Motivations de vacances :
  - ✓ Se reposer, ne rien faire
  - ✓ Le soleil, la plage
  - ✓ Rendre visite à des parents, des amis

Pourquoi la destination Bretagne ? Proximité, souvenir d'âge d'or de vacances françaises, dernièrement taux d'échange plus favorable, accès aisé en voiture.

Comment réserver son séjour ? 60% des séjours en France sont réservés en ligne (Source : Atout France 2012)

### B – Les attentes quant aux structures d'accueil

- Local agréable et accueil chaleureux,
- Bon contact visuel,
- Disponibilité et écoute,
- Sourire et la politesse,
- Phrase d'accroche envers le visiteur anglais « Welcome to town ». Ex. : « **Welcome to Saint-Malo** »



### 3. Vocabulaire et phrases par thématique

#### **A - FORMULES DE POLITESSE ET ACCUEIL DU VISITEUR**

- Bienvenue à l'Office de Tourisme de ... ⇒ Welcome to town
- Que puis-je faire pour vous ? ⇒ How can I help you ?
- Pourriez-vous patienter un instant ? ⇒ Please can/could you wait/hold on just a moment ?
- Veuillez nous excuser pour cette attente ⇒ Sorry to have kept you waiting.
- Nous nous tenons à votre disposition si vous souhaitez revenir à l'Office ⇒ Please feel free to come back and see us.
- Passez de bonnes vacances dans notre belle région ⇒ Have a wonderful holiday in Brittany.
- Bonne journée et à bientôt ⇒ Enjoy your stay and see you again soon. Pour les américains « Have a nice day »

#### **B - TELEPHONE ⇒ THE TELEPHONE**

- Allo, Hélène à l'appareil ⇒ Hello, Helen speaking.
- Ne quittez pas (surtout) ! ⇒ Please hold the line !
- Un instant s'il vous plaît ! ⇒ One moment, please !
- Je vais me renseigner/ Je vais voir ⇒ I'll just find out for you.
- Je vous passe la personne qui s'en occupe ⇒ I'll put you through to the right person.
- Nous vous mettons en communication ⇒ We're putting you through now.
- Puis-je prendre un message ? ⇒ May I take a message?
- Il va falloir que je vous rappelle ⇒ I'll have to call you back, I'm afraid.
- Avez-vous un numéro de téléphone, où je pourrais vous joindre ? ⇒ Do you have a phone number where I can reach you?
- Cela ne vous dérange pas ? ⇒ Do you mind?
- Merci de votre appel ⇒ Thank you for your call.

#### **C - HEBERGEMENT ⇒ ACCOMMODATION**

- Une location ⇒ Somewhere to rent
- Un studio ⇒ A bedsit
- Un chalet ⇒ A chalet
- Une villa ⇒ A villa
- Une maison ⇒ A house
- Un meublé ⇒ A furnished house/ flat
- Une résidence ⇒ Residential flats
- Une auberge ⇒ inn
- Une auberge de jeunesse ⇒ Youth hostel
- Pension de famille ⇒ Guest house
- Motel ⇒ Motel
- Manoir ⇒ Manor house
- Un château ⇒ A castle
- Un gîte ⇒ A self-catering holiday home/ gîte
- Village de vacances ⇒ Holiday village
- Camping ⇒ Campsite
- Chambre d'hôte ⇒ Bed and Breakfast/ B&B
- Ranch ⇒ Ranch
- Relais Routier ⇒ Transport Café
- Résidence secondaire ⇒ Second home

#### **Descriptif des locations ⇒ Description of rental accommodation**

- Rénové/ Tout neuf ⇒ Refurbished/ brand new
- Avec parquet/ moquette ⇒ With a wooden floor/ with carpet
- Climatisé(e) ⇒ with air conditioning
- Au premier étage ⇒ On the first floor (en Anglais GB) – On the second floor (en Anglais Américain)
- Avec/ sans ascenseur ⇒ With/ without lift
- Avec balcon/ terrasse/ véranda/ patio ⇒ With a balcony/ terrace/ veranda/ patio
- Exposé au nord/ sud/ est/ ouest ⇒ north/ south/ east/ west facing
- Une entrée (particulière) ⇒ with own entrance
- Un salon/ salle à manger ⇒ A living/ dining room
- Un coin cuisine ⇒ A kitchenette
- Une cuisine entièrement équipée ⇒ A fully equipped kitchen



- Une chaudière ⇒ A boiler
- Un chauffage central ⇒ Central heating
- Un chauffe-eau ⇒ A water heater
- Un jardin ⇒ A garden
- Un parking ⇒ A car park
- Les chambres ⇒ The bedrooms
- La literie ⇒ (The) bed linen
- Les tailles ⇒ (The) sizes
- La salle de bain ⇒ (The) bathroom NB également WC pour les Américains
- La buanderie ⇒ (The) laundry room
- Machine à laver ⇒ Washing-machine

### **Effectuer une réservation ⇒ Making a booking**

- Héberger ⇒ To put up/ to accommodate
- Louer ⇒ To hire/ to rent
- Situé ⇒ Located
- Répertoire ⇒ To list
- Répertoire ⇒ Listed
- Faire du camping ⇒ To go camping

### **D - RESTAURATION ⇒ FOOD AND DRINK**

- Repas ⇒ Meals
- Le petit-Déjeuner ⇒ Breakfast
- Le déjeuner ⇒ Lunch
- Le dîner ⇒ Dinner
- Un panier repas ⇒ A packed lunch
- Un goûter ⇒ A snack
- Comprenant ⇒ Including
- Une entrée ⇒ A first course
- Un plat ⇒ A main course
- Une salade composée ⇒ A salad
- Un plateau de fromages ⇒ A cheese platter
- Un dessert ⇒ A dessert

### **Les lieux de restauration ⇒ Places to eat.**

- Une aire de pique-nique ⇒ A picnic area
- Un traiteur ⇒ A caterer
- Le personnel en restauration ⇒ Restaurant staff
- Les restaurateurs/ les gérants ⇒ Restaurant managers/ hotel-keepers
- Les fournisseurs ⇒ Suppliers
- Le maître d'hôtel/ le sommelier ⇒ The head waiter/ the wine-waiter
- Le serveur/ la serveuse ⇒ The waiter/ the waitress

### **Vous avez des possibilités de restauration sur place ⇒ Meals available.**

- Le dîner est servi à table ⇒ Dinner is served at the table.
- Il y a des buffets où vous pouvez vous servir ⇒ There is a self-service buffet.
- Ce service est ouvert à toute heure ⇒ This service is available 24 hours a day.
- Il y a des repas à partir de ... € ⇒ There are menus from ... €.
- Il y a des possibilités de menus enfants ⇒ Children's menus are available.
- Les boissons ne sont pas incluses ⇒ Drinks are not included



### **Est-ce qu'on y mange bien ? ⇒ Would you recommend eating there ?**

- Ce restaurant est spécialisé dans la cuisine traditionnelle ⇒ This restaurant specialises in local cuisine.
- Ils ont d'excellentes spécialités régionales ⇒ They serve excellent local specialities.
- C'est une cuisine raffinée ⇒ They serve gourmet food.
- Le service est très soigné ⇒ The service is very good.
- Le cadre est très agréable ⇒ The restaurant is in a lovely setting.
- Vous pouvez être servis en terrasse ⇒ You can eat on the terrace.

### **Les aliments de base et produits régionaux ⇒ Everyday food and local products**

- Charcuterie ⇒ assorted pork meats
- Saucisson ⇒ sausage
- Lait ⇒ Milk
- Crème ⇒ Cream
- Agneau ⇒ Lamb
- Veau ⇒ Veal
- Boeuf ⇒ Beef
- Cheval ⇒ Horse meat (YUCK !)
- Gibier ⇒ Game
- Mouton ⇒ Mutton
- Porc ⇒ Pork
- Les poissons et crustacés ⇒ Fish and seafood
- Calamar ⇒ Squid
- Coquilles Saint-Jacques ⇒ Scallops
- Homard ⇒ Lobster
- Huîtres ⇒ Oysters
- Moule ⇒ Mussels
- Saumon ⇒ Salmon
- Thon ⇒ Tuna fish

### **E - TRANSPORTS ⇒ TRANSPORT**

#### **F - MONNAIE ⇒ CURRENCY**

Vous pouvez changer votre argent à ce bureau de change ⇒ You can change your currency at the foreign exchange bureau/ bureau de change

*Chaque OT devra recenser où le changement de monnaie pourra être fait sur la destination.*

#### **G - WC ⇒ TOILETS**

#### **H - CHEMINEMENT ⇒ FINDING YOUR WAY AROUND**

How do I get to ... ? ⇒ Go straight on, turn left at the X, turn right at the X. Take the second road on the left after the traffic lights, the roundabout etc...

#### **I - METEO ⇒ WEATHER**

#### **J - LOISIRS ET LIEUX DE VISITES ⇒ WHAT TO SEE AND DO**

#### **K - NOUVELLES TECHNOLOGIES ⇒ MOBILE AND INTERNET ACCESS**

- Connexion Wifi ⇒ WIFI (prononcez "why f-eye")
- Accès au réseau internet ⇒ internet access
- Tablette tactile ⇒ touch screen
- Application mobile ⇒ smart phone app
- Réseau 3G ⇒ 3G network
- Où est l'arobase sur le clavier ⇒ where is the @ (at) button on the keyboard ?



## 4. Ce qu'il faut penser à dire !

- «Yes» et «No» tout court sont impolis comme réponse. Plutôt répondre selon le cas «No, not really». «Yes, that's right» ou avec le verbe de la question. «Is the weather looking good today ?» «Yes, it is»
- Pour hésiter et prendre le temps de formuler sa réponse, pourquoi pas se servir de : *So, well, etc. ?*
- Si vous ne comprenez pas votre interlocuteur, voici quelques phrases à retenir :
  - ✓ Pardon? Comment ?
  - ✓ Sorry, I didn't quite catch/ get that...
  - ✓ Sorry what was the name/ the town?
  - ✓ How do you spell that, please?
  - ✓ Sorry, could you say that a little more slowly, please?
- Eviter le mot « repeat » qui fait très salle de classe, limite impoli, « I don't understand » non plus car c'est une réflexion qui remet en cause l'interlocuteur et «what ?» est également impoli !
- «Please» et «Thank you» aux bons moments sont de rigueur.

## 5. Trucs et Astuces

- Comment formuler un numéro de téléphone sans l'indicatif international ?  
⇒ Please remember to add the nought (GB) / zero (US) when you dial in France.
- Penser au décalage horaire pour les enfants !
- Comment écrire l'heure sur un papier que l'on remet au touriste ? Horloge de 24 heures pour les horaires de transport mais sinon AM (matin) et PM (après-midi)
- Expliquer pourquoi le lundi les commerces sont fermés ⇒ *On Monday the shops are shut.*
- Préciser que les horaires d'ouverture de la semaine sont différents du dimanche (Pareil en GB)
- Pensez à préciser les horaires matinaux du marché lors de la discussion ⇒ *It is worth remembering that the market is over by lunchtime.*
- Que faire quand il pleut ? ⇒ *What can we do when it rains ?*



## 6. Les spécialités bretonnes ⇒ Brittany Food

- Crêpes et galettes ⇒ **Buckwheat pancakes**  
*Typical Breton specialities, crepes and galettes come in a wide variety of tastes and textures, depending on the regions. The main difference resides in the composition of the batter. The galette is prepared using buckwheat. These are savoury pancakes garnished with ham, cheese and mushrooms. Crepes are prepared using wheat flour and are sweet.*
- Lait Ribot ⇒ **Lait ribot**  
*It's a sour full cream milk and frequently drunk when eating galettes or crepes.*
- Far Breton ⇒ **Farz Fourn**  
*The Breton Far is a sweet specialty from Brittany. This dessert is nothing more than a kind of pretty heavy vanilla custard pie (without crust), and depending on the area, it is either plain, with prunes, or even raisins.*
- Kouign-amann ⇒ **Kouign-amann**  
*It means "Butter Cake". It is made from risen dough, with the incorporation of salted butter, using the same method as for flaky pastry. The quality of the salted butter and the time the dough is allowed to rest are vital elements in the successful preparation of this Gateau.*
- Kig ha farz ⇒ **Breton pork casserole**  
*This is a Breton casserole, a traditional, sociable meal that is ideally suited to large gatherings. As it takes four hours to prepare, you need to allow a fair amount of time to cook it!*
- Caramel au beurre sale ⇒ **Caramel made from salted butter**  
*This incredible caramel is known far and wide, often imitated but never equalled. It is an integral part of Breton gastronomy. Ask anyone, all the locals have their own tips for making it even more gooey and delicious.*
- Cidre ⇒ **Cider**
- Chouchen ⇒ **Chouchen**  
*The Breton name for mead. This liqueur is known as "chemillard" in Gallic regions and "chouchen" in Brittany. An alcoholic drink based on honey and water with the addition of yeast, mead ferments rapidly but acquires its flavour slowly.*
- kir Breton ⇒ **Kir breton**  
*It's an apéritif made with cider and cassis rather than white wine and cassis for the traditional kir.*

## 7. Les spécificités de notre territoire

*Inventaire des spécialités locales, spécificités du territoire et vocabulaire spécifique en lien avec l'environnement de l'Office de Tourisme ou Syndicat d'Initiative.*

- 
- 
- 
-

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•