



un service



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE



Savoir accueillir en toute situation

**GUIDE
D'ACCUEIL
DE
MA
CLIENTÈLE
BRITANNIQUE**

Tous professionnels



**VOUS VOULEZ RENFORCER VOTRE PERFORMANCE ET
VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES EN DÉVELOPPANT VOTRE
QUALITÉ DE SERVICE ET VOTRE ACCUEIL ?**

Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.

Un programme fait pour vous...

Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

Bienvenue à la High Hospitality Academy !



***Vous faites le plus beau
métier du monde car vous
êtes les premiers
ambassadeurs de la
destination France !***

COMMENT ACCUEILLIR MA CLIENTÈLE BRITANNIQUE



*Avec 12 millions de visites en France en 2012, les Britanniques demeurent, avec l'Allemagne, parmi nos premières clientèles étrangères, malgré une baisse de 1,7% en 2012. En revanche, les dépenses des Britanniques augmentent (+0,3%) avec un total de 4,6 milliards d'euros. Après une forte régression en 2011, les visites des Irlandais s'accroissent de 19 % en 2012.**

Même si nous pouvons encore nous réjouir de l'intérêt des Britanniques pour les destinations françaises, la situation reste fragile.

Il s'agit donc, avec ce guide, de faciliter le dialogue et de comprendre les comportements de cette clientèle pour mieux répondre à ses attentes et ainsi, lui faire découvrir notre sens de l'accueil et de l'hospitalité.

*DGCS



SOMMAIRE

QUELQUES REPÈRES.....	4
CE QU'ILS AIMENT ET N'AIMENT PAS CHEZ NOUS.....	5
CLÉS POUR UN BON ACCUEIL.....	6
MOTS UTILES	7
RÉUSSIR SA VENTE	8
SE FAIRE COMPRENDRE	11
TABLEAUX DE CORRESPONDANCE	14

QUELQUES REPÈRES

Chiffres clés

- La France reste la 2ème destination des Britanniques (hors UK)
- Le taux de départ en vacances à l'étranger des Irlandais est le 2ème plus élevé d'Europe
- + 65 % des Britanniques viennent en France par le «cross channel» (ferries, Eurotunnel, Eurostar)
- + 80% des Irlandais viennent en France par avion

ROYAUME-UNI		
Motif des déplacements : Loisirs pour 70 %		
Thématiques privilégiées : Tourisme d'affaires - Ski - Tourisme urbain - Oenotourisme - Golf		
Principales périodes de séjour : mai à septembre		
Principaux bassins émetteurs :		
Londres Sud-Est	Midlands	Ecosse
Principales destinations :		
Paris Ile de France	PACA	
Les seniors visitent aussi :	Grand Ouest	Nord-Pas de Calais
Les jeunes visitent aussi :	Riviera	Rhône-Alpes
Les familles visitent aussi :	Grand Ouest	Languedoc-Roussillon

Source : ONS 2013

IRLANDE		
Motif des déplacements : Loisirs pour 65 %		
Thématiques privilégiées : Tourisme d'affaires - Ski - Tourisme urbain - Oenotourisme - Golf		
Principales périodes de séjour : avril à septembre		
Principaux bassins émetteurs :		
Dublin	Comté du Sud	Cork
Principales destinations :		
Paris (avec Disneyland)	Riviera	
Les seniors visitent aussi :	Aquitaine	Languedoc-Roussillon
Les familles visitent aussi :	Normandie	Bretagne
Les jeunes visitent aussi :	Aquitaine	Rhône-Alpes

Source : CSO 2012/2013



CE QU'ILS AIMENT ET N'AIMENT PAS CHEZ NOUS

→ CE QU'ILS AIMENT

• *En général*

- L'**art de vivre à la française**, le climat, la culture, les paysages et le patrimoine
- Les **marchés** où ils peuvent acheter des spécialités locales
- La **qualité de vie** et l'**ouverture d'esprit** des Français
- Les maisons de caractère (corps de ferme, etc.) et la décoration « à la française »

• *Au restaurant*

- Notre **cuisine**, sa légèreté, sa finesse, ses sauces, les plats régionaux
- La fraîcheur des produits
- Les **fromages** et les **vins**
- Le petit-déjeuner copieux et, si possible, « traditionnel anglais » (avec œufs, toasts, etc.)
- Le service professionnel
- Le côté informel des restaurants, l'ambiance détendue, le temps passé à table, la convivialité des Français
- **Le pain et l'eau sur la table** dès le début du repas
- Prendre conseil auprès des « autochtones »
- Discuter de la nourriture avec les serveurs



→ CE QU'ILS N'AIMENT PAS

• *En général*

- Le manque de compétences en **anglais**
- Le manque de **souplesse dans les horaires** (restaurants et magasins principalement)
- L'**ethnocentrisme** français ; ils ressentent une trop grande critique envers leur cuisine nationale

• *Au restaurant*

- L'absence de **traduction** des menus
- L'insuffisance de légumes en garniture
- Le manque de **plats végétariens**
- La viande pas assez cuite : saignante (problème entre le « à point » anglais et le « à point » français)
- Les huîtres, les escargots, les abats, les tripes et les boudins
- Le manque de manière à table

CLÉS POUR UN BON ACCUEIL

→ EN GÉNÉRAL

- Proposez des **city break** (court séjour urbain) et **services induits** (location de matériel pour des séjours de courte durée)
- Mettez en place des prestations de service « **all inclusive** » (tous les services proposés pour du court séjour)
- Sachez lire entre les lignes, car les Britanniques disent rarement ce qu'ils pensent
- Soyez toujours **punctuel**, dans le respect des délais, et évitez les ordres et les directives

→ AU RESTAURANT

- Faites **traduire les menus** par des personnes qui parlent anglais couramment
- Sachez écouter, essayez d'expliquer le menu et de donner des conseils en anglais
- Soyez plus rigoureux dans la gestion des **espaces non-fumeurs** car la sensibilisation de cette clientèle à la lutte contre le tabagisme est plus forte que chez nous
- Proposez des **petits déjeuners conséquents** de type anglo-saxon (en voyage, les Britanniques recherchent un petit déjeuner copieux)
- De nombreux britanniques sont des **connaisseurs en vins**, ils apprécient les vins régionaux, et aiment découvrir de nouveaux vins
- Lorsqu'un touriste britannique commande une viande rouge, faites-lui bien **préciser la cuisson** qu'il désire : les Britanniques préfèrent, en général, une viande « bien cuite » et non saignante
- Proposez sur la carte du restaurant quelques entrées végétariennes, **au moins un plat végétarien** et offrez toujours de l'eau et du pain, ils apprécient le pain de campagne frais
- Proposez plus de légumes ou une plus grande quantité de légumes avec le plat principal
- Présentez un **plateau de fromages conséquent**, les britanniques raffolent du fromage français
- Proposez des thés différents dont au moins un d'origine britannique (la consommation d'un thé vers 16 heures reste une institution)
- **Évitez les jugements dévalorisants** sur la cuisine britannique et sur la culture britannique en général devant un touriste d'Outre-manche



MOTS UTILES

→ SALUTATIONS/GREETINGS

Bienvenue	Welcome (Welkum)
Bonjour (le matin)	Good morning (goud morning)
Bonjour (l'après-midi)	Good afternoon (goud aftanoun)
Bonsoir	Good evening (goud ivening)

→ POLITESSE/POLITENESS

De rien	You're welcome (yor welkum)
Comment allez-vous?	How are you? (hâo ah iou?)
Très bien, merci	Very well, thank you (Veri ouell, thênkiou)

→ TRANSACTIONS/TRANSACTIONS

Argent	Money (Moni)
Acheter/payer	Buy/pay (bie/paie)
Combien pour... ?	How much for... ? (Hâo meutch fore... ?)
Bon marché/cher	Cheap/Expensive (Tchip/expansive)
Vous pouvez changer votre argent à ce bureau de change	You can change your money at this exchange office (iou cane tchainedje yor moni at this éxtchainedje office)

→ HORAIRES/TIME

Heures d'ouverture	Opening hours (opening aoueurs)
De... à...	From... to... (From/tou)
Les heures d'ouverture sont de 9h30 à 19h30, du mardi au samedi	The opening hours are from 9:30am to 7:30pm, from Tuesday to Saturday (Zi opening aweurs ah from naïn firty tou seven firty, from Tuesday tou sateurdaï)

→ ORIENTATION/DIRECTIONS

Ici/Là	Here/There (hir/ther)
Gauche/Droit	Left/Right (Léfte/roît)
Où est/sont... ?	Where is/are...? (ouaire is/ore...?)
La sortie /l'entrée	The exit/the entrance (Zi éxite/zi éntance)
Les toilettes	The toilets (Ze toyléts)
Le distributeur de billets	The cash machine (ze kache meuchine)



RÉUSSIR SA VENTE

→ ACCUEILLIR LE CLIENT ET LUI OFFRIR SON AIDE

Bonjour... Madame, Mademoiselle, Monsieur	Good morning... Madam, Sir (Goud morning)... (madam, seur)
Bonjour, puis-je vous aider ?	Hello, may I help you ? (héllow, méf aî help iou ?)
Pourriez-vous patienter un instant ?	Please, could you wait (hold on) just a moment ? (pliz, koud iou ouait (hold one) djeust e momeunte)
Veuillez nous excuser pour cette attente	Sorry to keep you waiting (sori tou kip iou ouaiting)
Est-ce que vous cherchez quelque chose en particulier ?	Are you looking for something in particular ? (Ah iou louking fore something in partikiular ?)
Avec plaisir, je vous montre...	Of course, let me show you... (of corse, lét mi cho iou...)
Très bien. Faites-moi savoir si vous avez besoin de moi	All right. Please let me know if I can help (Ol raîte. Pliz lét mi now if aî cane hélp)
Est-ce pour vous ou pour offrir ?	Is it for you or is it a gift? (Iz it for iou or iz it a guift ?)

→ EN CAS DE PETITS PROBLÈMES DE COMPRÉHENSION...

Pouvez-vous répéter ?	Can you repeat again, please ? (Kèn iou ripite euguèn, pliz ?)
Pourriez-vous parler plus lentement, s'il vous plait ?	Could you speak more slowly, please ? (Coude iou spik more slowli pliz ?)
Excusez-moi, je n'ai pas compris	Sorry, I didn't understand (Sori, aî dideunt aunderstènde)
Comment dit-on ... en anglais ?	What is the english word for ...? (Ouat iz thi inngliche ouord fore ...?)
Pardon ?	Sorry ? (Sori ?)

→ CONSEILLER ET RASSURER LE CLIENT

Ne vous inquiétez pas, je vais vous conseiller pour trouver...	Don't worry, I will help you to find... (Dontt wouri, aî wil hélp iou tou faînd...)
Que pensez-vous de cela ?	What do you think about this ? (Ouat dou iou think ebaout vice ?)
Je vous conseille de prendre...	I would choose (Aî woud tchouze)
Je vous recommande d'aller	I would go to... (Aî woud go tou...)



→ CONVAINCRE LE CLIENT

C'est un(e) très joli(e)...	It's a very nice... (Itz a veri naïs...)
Je vous garantis que c'est d'une excellente qualité	I can guarantee that it is excellent quality (Aî cane garanti that it iz èksèlent kualiti)
C'est un prix très intéressant	It's a very reasonable price (Itz e veri risoneubôle praïs)
Combien en voulez-vous ?	How many do you want ? (Hào maini dou iou ouant ?)
Désolé, il ne m'en reste plus	Sorry, we don't have any more (Sori, oui dontt have aini more)

→ TRAITER LES OBJECTIONS ET OBTENIR L'ADHÉSION DU CLIENT

On peut vous proposer un autre modèle	We have it in another style (Wi have it inn eunoveur staïle)
Permettez-moi de vous suggérer	Let me suggest... (Lét mi sedjèst...)
Que pensez-vous de ..., nous l'avons en solde	What do you think about..., it's in the sale (Ouat dou iou think eubaott..., itz inn the seïl)
Laissez-moi vous montrer autre chose	Let me show you something else (Lèt mi chô iou somthing èlse)

→ CONCLURE LA VENTE

Est-ce que je peux vous aider avec autre chose ?	Can I help you with something else ? (Kèn aî help iou wiv somthing else ?)
Désirez-vous autre chose ?	Would you like something else ? (Ooud iou laïk somthing élze)
Faites un dernier tour de la boutique si vous voulez	Please have a last look around, if you like (Pliz have a last louk euraonnd, if iou laïk)
Voulez vous un paquet-cadeau ?	Would you like that gift-wrapped ? (Ooud iou laïk datce guifte ouapt?)
Venez avec moi à la caisse, s'il vous plaît	Please, come with me to the cashier (Pliz, kom ouiz mi tou the kachieur)
Comment souhaitez-vous payer ?	How would you like to pay ? (Haô woudd iou laïk tou pèi ?)
Nous ne prenons pas la carte	I'm sorry but we don't take/accept this card (Aîm sori beut oui dontt tèïk/accept vice card)
Carte abimée, annulée, expiree	Damaged, cancelled, expired card (damèdj, cancelt, èkspaïeurd kard)
Avez vous besoin d'une facture ?	Do you need an invoice? (dou iou nid an innoiss?)



→ REMERCIER LE CLIENT ET L'ACCOMPAGNER

Merci beaucoup et à une prochaine fois	Thank you very much and see you next time (fènkiou veri meutch and si iou next taïm)
Faites un bon voyage de retour chez vous	Have a safe trip back (have a sèif trip bak)
Je vous donne une carte avec notre (nos) adresse(s) pour une prochaine fois	This is our card with our address(es) for next time (Vice iz aweur kard ouiv aweur adrès(is) fore next taïm)
Nous livrons à l'étranger	We deliver abroad (Oui délivreur eubrod)
Merci de votre visite	Thank you for your visit (fènkiou fore yôr visit)
Passez de bonnes vacances dans notre belle région	I hope you have a good holiday here (aï hope iou have e goud holiday hire)
Au plaisir de vous revoir !	I look forward to seeing you again ! (Aï louk foreward tou siing iou euguènn !)
Au revoir et bonne journée	Good bye and have a nice day (Goud baï and have e naïs dèï)
Bonne fin de séjour	Enjoy your stay (Eunndjoï yôr staï)

→ AU TÉLÉPHONE

Allô, Hélène à l'appareil	Hello, Helen speaking (hélo, hélène spikinn)
Ne quittez pas (surtout)	Hold on please ! (hold one pliz !)
Un instant s'il vous plaît	One moment please ! (ouane momeunte pliz)
Je vais me renseigner/ je vais voir	I'm going to find out (for you) (aïme goinn tou faïnd aoute (fore iou))
Je vous passe la personne qui s'en occupe	I will put you through to the person responsible for this... (aï ouil pout iou frou tou the peurseune responsibôle fore vice...)
Nous vous mettons en communication	We're connecting your call (oui ah conécting yor côl)
Puis-je prendre un message ?	Can i take a message ? (kane aï taïk e méssaidje)
Il va falloir que je vous rappelle	I'll call you back (aïl côl iou bak)
Avez-vous un numéro de téléphone ou une adresse mail, où je pourrais vous joindre ?	Do you have a phone number or an e-mail address to contact you (dou iou have en imèl adress tou contact iou)
Cela ne vous dérange pas ?	Is that all right with you ? (iz datce ol raït ouiv iou ?)
Merci de votre appel	Thanks for your call (finks fore iour côl)



SE FAIRE COMPRENDRE

→ INFORMER ET CONSEILLER DANS LE PRÊT-À-PORTER

Aujourd'hui, c'est la première/dernière journée des soldes	Today is the first/last day of our sales (Toudèi iz ze feurst/ last deî of aweur sèilz)
Quelle est votre taille ?	What size do you usually wear ? (Ouat sîze dou iou iousuali ouair?)
Essayez le !	Please try it on ! (Pliz traî it on !)
La cabine d'essayage, c'est par là	The fitting room is over there (Ze fitting room iz owveur der)
Je pense que ce n'est pas la bonne taille. Puis-je vous proposer une autre taille ?	I don't think this is the right size. Can I get you the next size ? (Aî dontt finek vice iz ze raît saîze. Cane aî get iou ze néxt saîze)

→ VOCABULAIRE COURANT

Miroir	Mirror (Mirôr)
Pull	Jumper/sweater (djeumpeur/swèteur)
Chemise	Shirt (cheurt)
Pantalon	Trousers (trouseurs)
Veste	Jacket (djaket)
Sac à main	Handbag (handbag)
Boucles d'oreille	Earrings (Irings)
Bagues	ring (ring)
Jupe	Skirt (skeurt)
Robe	Dress (drèss)
Collier	Necklace (nèklès)
Chaussettes	Socks (sôks)
Chaussures	Shoes (chouse)
Baskets	Trainers (treîneurs)
Chapeau	Hat (hate)
Lunettes de soleil	Sunglasses (seuneglassise)
Parapluie	Umbrella (eumbrella)



→ ACCUEILLIR ET INFORMER AU RESTAURANT

Combien êtes-vous ?	How many of you are there ? (hâo maini of iou or ther ?)
Avez-vous choisi ?	Are you ready to order ? (or iou raidi tou ordeur ?)
Désirez-vous des explications sur le menu ?	Would you like me to explain anything on the menu ? (Woud iou laïk mi tou explaïn ainithing one ze meniou ?)
Suivez-moi, s'il vous plaît	Follow me, please (follo mi, plize)
Voulez-vous autre chose ?	Would you like anything else ? (oud iou laïkeainifing else)
Le dîner est servi à table	The dinner is served at the table (the dineur iz seurvt at ze taibôle)
Il y a des buffets où vous pouvez vous servir	There are buffets where you can help yourself (there or buféts ouére iou cane hélpe iourself)
Ce service est ouvert à toute heure	This service is available/open all day long (vice seurvaïce iz avaïleubôle/opeun ol daï long)
Il y a des menus à partir de... €	There are meals/menus from... € (Vere or milz/menious from... €)
Il y a des possibilités de menus enfants	Children's menus are available (Tchildreunz menious or euvaïleubôle)
Les boissons ne sont pas incluses	Drinks are not included (Drineks or not inecloudid)



→ VALORISER SON RESTAURANT

Ce restaurant est spécialisé dans la cuisine traditionnelle	This restaurant is specialized in traditional cuisine (vice réstorante iz spécheulaïzd ine tradicheunol cuisine)
Ils ont d'excellentes spécialités régionales	They have excellent regional specialities (vé have excéllente rédjionol spéchialities)
C'est une cuisine raffinée	It's a refined cuisine (its e rifaïnt cuisine)
Le service est très soigné	The service is very good (ze service iz veri goud)
Le cadre est très agréable	The setting is very pleasant (ze séting iz very plaisante)
Vous pouvez être servis en terrasse	You can be served on the terrace (iou cane bi seurvt one ze terrace)

→ VOCABULAIRE COURANT AU RESTAURANT

Repas	Meals (milz)
Déjeuner	Lunch (leunche)
Dîner	Dinner (dineur)
Panier repas	Packed lunch (pakt leunch)
Entrée	First course (feurst course)
Plat principal	Main course (maïne course)
Dessert	Dessert (dissert)
Une bouteille	A bottle (e beteul)
Un apéritif	An aperitif (eune aperitif)
Vin blanc	White wine (ouaïte ouaïne)
Vin rouge	Red Wine (raid ouaïne)
Thé	Tea (tie)
Café	Coffee (kofi)
Une carafe d'eau	A jug of water (e djeug of ouateur)
Un verre	A glass (e glass)
Au lait	With milk (ouiv milk)
Agneau	Lamb (lamb)
Coquilles St Jacques	Scallops (in the shell) (skalôps ine ze chél)
Poisson	Fish (fich)
Pain	Bread (braide)
Glace	Ice cream (aïce crime)
Crème fraîche	Fresh cream (fréch crim)
Légumes	Vegetables (védgétaibeules)
Spécialité régionale	Regional speciality (régionol spechialiti)
L'addition	The bill (ze bil)

→ ACCUEILLIR ET INFORMER À L'HÔTEL

C'est à quel nom ?	Under which name? (eunedeur ouitch naime)
Nous avons une chambre simple/double/avec des lits jumeaux	We have a single room/double room/twin room (Oui ave a sinegueule roum/deubeule roum/touine roum)
Désolé, nous sommes complets	Sorry, we are full (sori, oui or foul)
C'est pour combien de nuits ?	For how many nights ? (fore hâo maini naïts)
Accès au réseau internet	Access to internet (akcèce tou inetérnét)
Connexion WIFI	WIFI connection (ouifi konékcheûne)
Bagages	Luggage (leuguaidge)
Clé	Key (kie)



TABLEAUX DE CORRESPONDANCE

→ L'ÉQUIPEMENT DE LA PERSONNE

Prêt-à-porter (France)	34	36	38	40	42	44	46	48
Prêt-à-porter (UK)	6	8	10	12	14	16	18	20
Chaussures (France)	35	36	37	38	39	40	41	42
Chaussures (UK)	2 ½	3 ½	4	5 ½	6	6 ½	7	7 ½
Soutien-gorge (France)	85	90	95	100	105			
Soutien-gorge (UK)	32	34	36	38	40			
Cols de chemises (France)	36	37	38	39	40	41	42	43
Cols de chemises (UK)	14	14-1/2	15	15-1/2	16-	16-1/2	17	17-1/2
Costumes, vestes, pulls (UK)	44	46	48	50	52	54	56	
Costumes, vestes, pulls (UK)	34	36	38	40	42	44	46	
T-shirts (France)	S	M	M	L	XL	XL	XXL	XXL
T-shirts (UK)	34	36	38	40	42	44	46	48

→ LES MESURES

Distances		Poids	
1 inch	25,4 millimètres	1 once	28,3 grammes
1 foot (12 inches)	0,305 mètre	1 pound (16 ounces)	0,454 kg
1 yard (3 feet)	0,914 mètre	1 stone (14 pounds)	6,35 kg
1 mile (1,760 yard)	1,61 kilomètre		1,02 tonne
Surfaces		Volumes	
1 square inch	6,45 cm ²	1 fluid ounce	28,4 millilitres
1 square foot	0,0929 m ²	1 pint (20 fluid ounces)	0,568 l
1 square yard	0,836 m ²	1 gallon (8 pints)	4,55 l
1 acre	0,405 hectare		
1 square mile	2,59 km ²		
Vitesse			
1 mile per hour		1,61 km à l'heure	





UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

