

ACADÉMIE DU JEUDI

LE 1ER DÉCEMBRE 2022

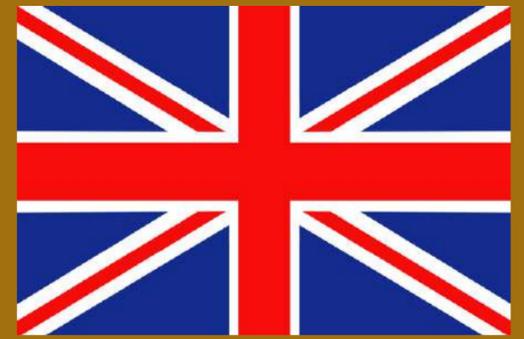
L'accueil selon les nationalités

Une présentation par Saint-Emilion Tourisme



Saint-Emilion Tourisme
Office de Tourisme du Grand Saint-Emilionnais

Les anglais



LES SPÉCIFICITÉS CULTURELLES

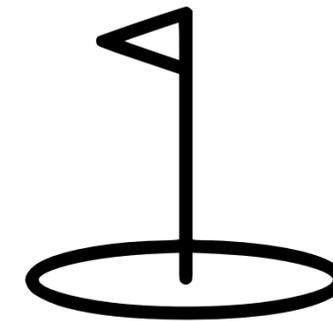
Plutôt pub ou *tea time* ?



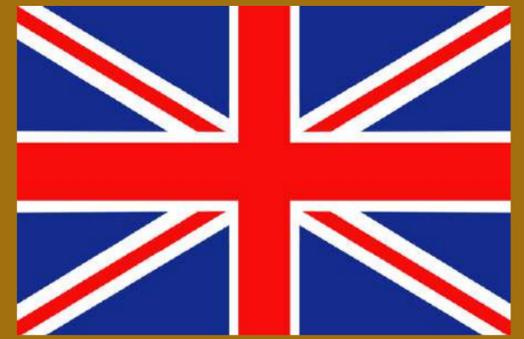
Des passionnés de sport



Un peuple de traditions



Les anglais



L'ESPRIT BRITANNIQUE

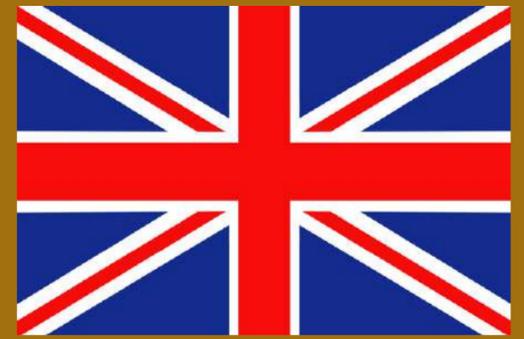
Le respect avant tout !

Les rois du discours policé

L'humour british



Les anglais



LES VACANCES DES BRITANNIQUES À L'ÉTRANGER

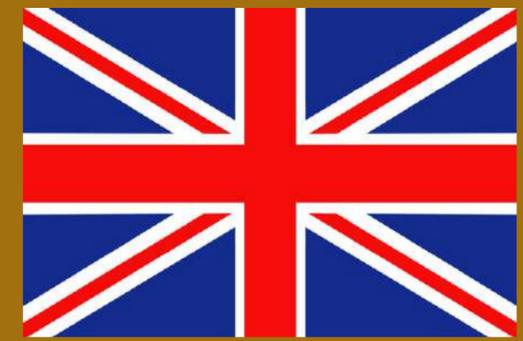
Touriste britannique **QUI ES-TU ?**

Touriste britannique **OÙ VAS-TU ?**

Comme à la maison !



Les anglais



PRÉPARATION DU VOYAGE

Les avis d'abord

Package or not package ?

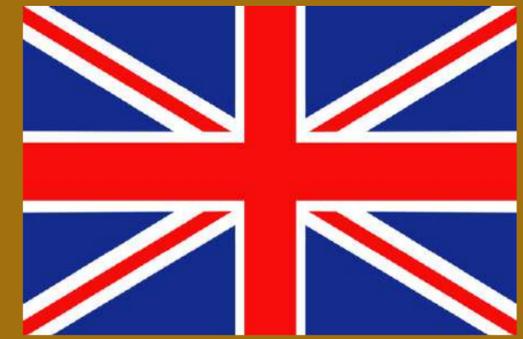
La force des labels : recherche de qualité

recommandations

vécu personnel



Les anglais



LES BRITANNIQUES ET LE DIGITAL

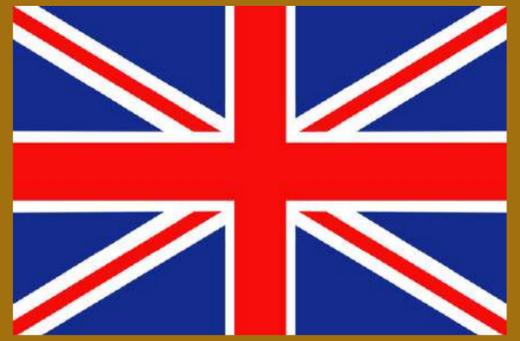
Des britanniques très connectés

Les rois du shopping

Fans des réseaux sociaux



Les anglais



LE COMPORTEMENT DES BRITANNIQUES EN VACANCES

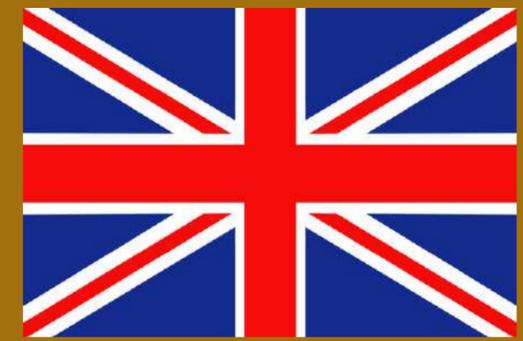
A la recherche de l'authenticité

Des passionnés d'Histoire et de culture

Vélo, moto, dodo

Du confort comme à la maison

Les anglais

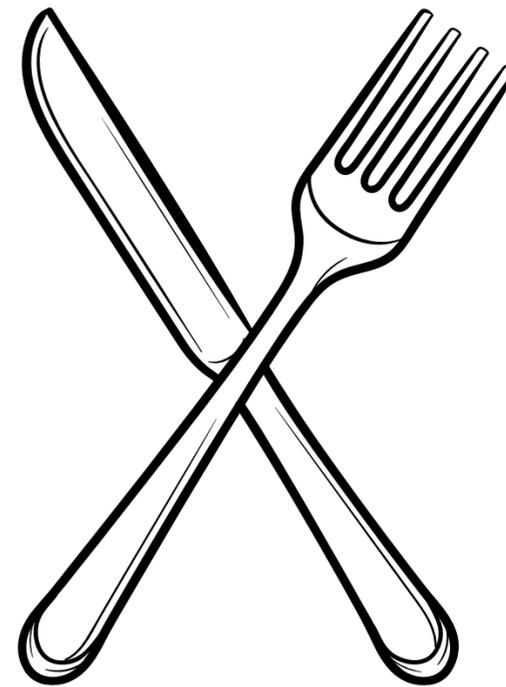


HABITUDES ALIMENTAIRES

Un pays gastronome

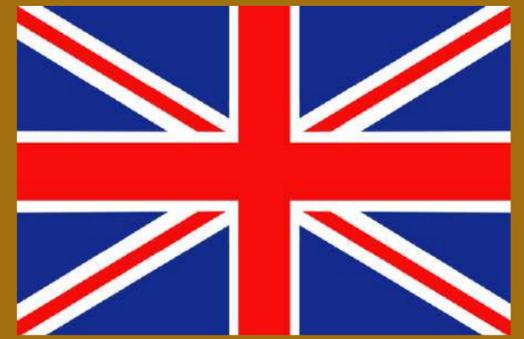
Du salé !

Et en France ?



TEA TIME

Les anglais



LES RÈGLES DE L'ACCUEIL

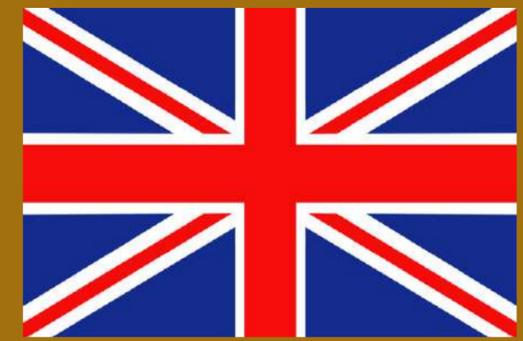
Un touriste à chouchouter

Des gestes à éviter

yes!



Les anglais



ILS AIMENT LA FRANCE

Proche... mais dépayçant !

La vie à la française

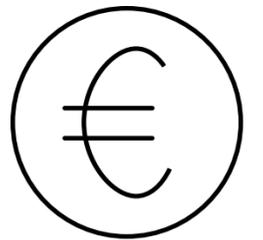
L'amour de la culture



ILS AIMENT MOINS EN FRANCE

L'accueil : not so good !

Le rapport qualité-prix



Les allemands



LES SPÉCIFICITÉS CULTURELLES

Une tradition festive

L'ESPRIT ALLEMAND

Respect des règles

Ecologie et grosses berlines

Produits Bio



Les allemands



LES VACANCES DES ALLEMANDS À L'ÉTRANGER

Profil des voyageurs : pouvoir d'achat élevé, 70 % partent à l'étranger

Des séjours longs, en France

Amateurs de nature et de soleil



Les allemands



PRÉPARATION DU VOYAGE

Recommandations de la famille & des amis

Avis des enfants

Agences de voyages

Veulent payer le "juste prix"



Les allemands



LES ALLEMANDS ET LE DIGITAL

89 % utilisent internet, aiment être rassurés paiement en ligne et protection des données

LE COMPORTEMENT DES ALLEMANDS EN VACANCES

Hébergement : camping, parking

Une qualité de service primordiale

Les allemands

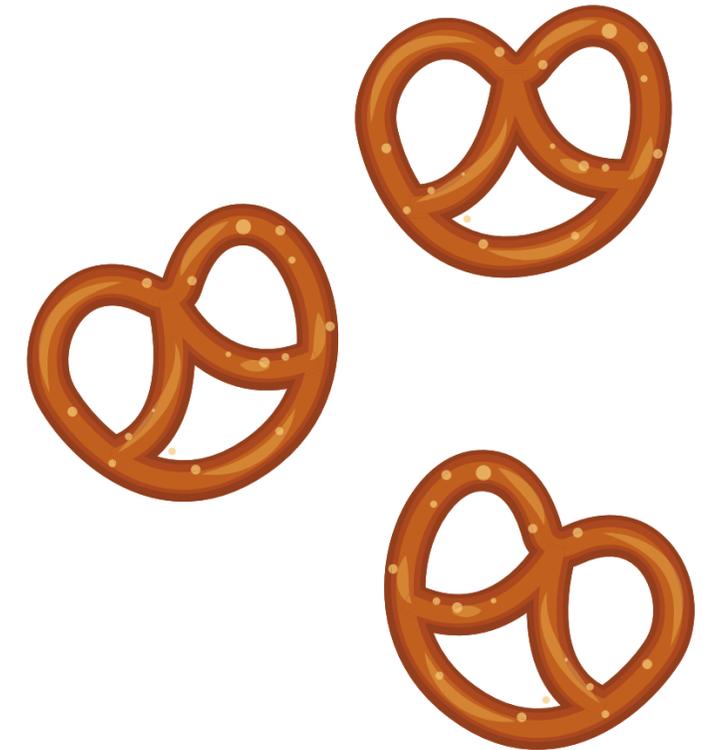


HABITUDES ALIMENTAIRES

Plus de diversité culinaire qu'on ne le croit !

Le pain, le bretzel et le "petit" gâteau du goûter

Les repas en Allemagne et à l'étranger : plus tôt



Les allemands



LES RÈGLES DE L'ACCUEIL



Le premier contact : un accueil respectueux, aimable, attentif

Veulent être conseillés, des activités personnalisés, garder une totale autonomie dans leurs choix

Les allemands



ILS AIMENT LA FRANCE

La mélodie de notre langue



L'art de vivre à la française

De la ville à la campagne : paysages, spécialités, randonnée, bien-être ...

ILS AIMENT MOINS EN FRANCE

Le rapport prestation/prix

L'accueil et la langue

Les sujets sensibles



Les néerlandais



LES SPÉCIFICITÉS CULTURELLES

Tolérance et qualité de vie

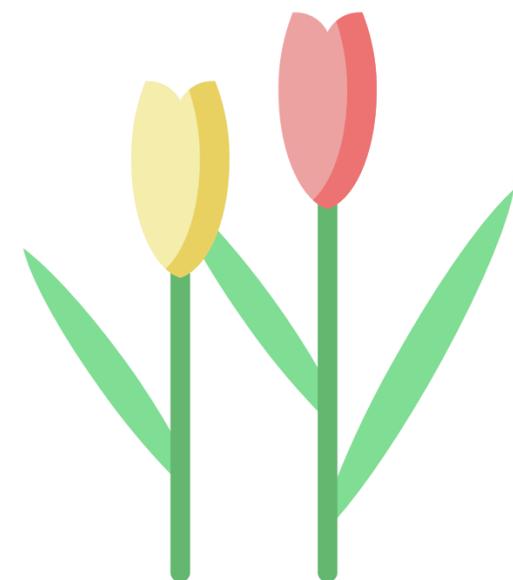


L'ESPRIT NÉERLANDAIS

Vélo

Artistes

Fromage et fleurs



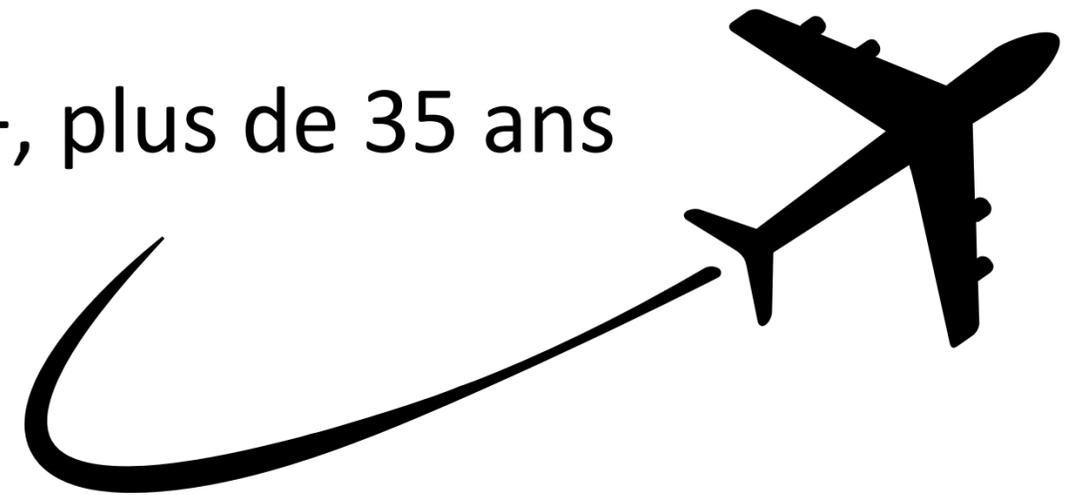
Les néerlandais



LES VACANCES DES ALLEMANDS À L'ÉTRANGER

Profil des voyageurs : -75% issus de CSP+ ou CSP++, plus de 35 ans

En quête de paysages diversifiés et de soleil

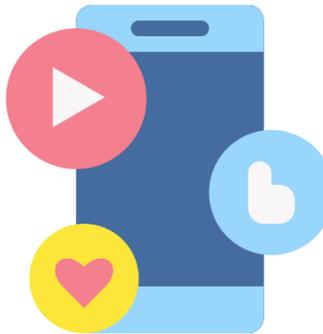


1/3 des touristes néerlandais optent pour un hébergement de plein air & le touriste néerlandais est attentif à l'optimisation de son budget

Les néerlandais



PRÉPARATION DU VOYAGE :



Internet, réseaux sociaux sur lesquels ils sont actifs (Facebook, Twitter), recommandations de l'entourage et des sites de partages d'avis, propres expériences personnelles et médias

81% des séjours à l'étranger sont réservés en ligne (52% pour la France avec un pic à 93% pour les vacances d'hiver)

Période de réservation : entre décembre et février pour les départs d'été

Les néerlandais



LE COMPORTEMENT DES NÉERLANDAIS EN VACANCES :

Nager, randonner et pédaler

Du confort comme à la maison

De la culture et du shopping local

Sans chemise sans pantalon

Les néerlandais



LES HABITUDES ALIMENTAIRES :

Des goûts simples et hétéroclites

Froid le matin et chaud le soir

Le dîner presque parfait d'un néerlandais en France

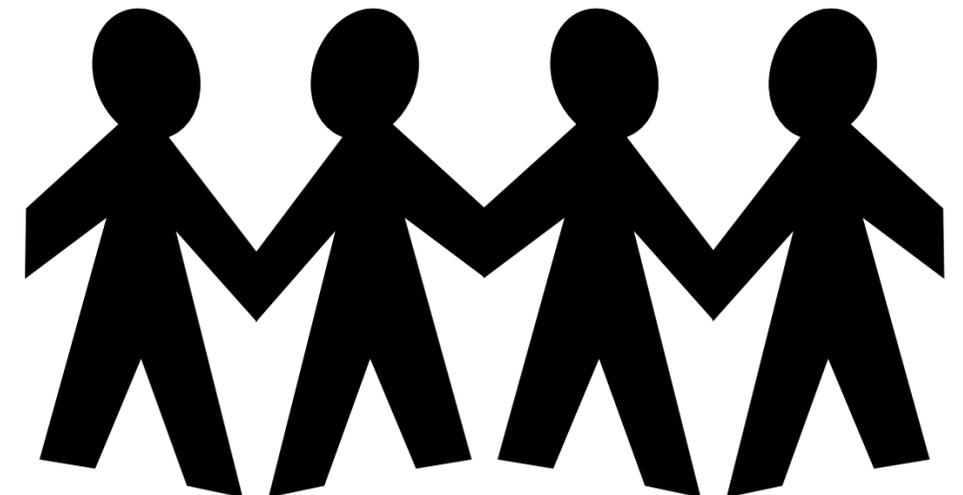


LES RÈGLES DE L'ACCUEIL :

Des relations simples et sincères

Quelques sujets à éviter

Détail pratique qui a son importance



Les néerlandais



ILS AIMENT LA FRANCE

Si près de la maison, si loin du quotidien

L'amour du style de vie à la française

ILS AIMENT MOINS EN FRANCE

Le prix d'accord... mais avec la qualité

Les belges



LES SPÉCIFICITÉS CULTURELLES

Gastronomie : chocolat et bière

L'ESPRIT BELGE

Flamands, Wallons, Bruxellois

Les belges



LES VACANCES DES BELGES À L'ÉTRANGER

La majorité des vacanciers sont « juilletistes ». Les « aoûtistes » sont moins nombreux mais plus aisés

La France est la destination préférée des belges (22.9% des séjours à l'étranger)

Le rapport qualité-prix arrive au 5ème rang de leur motivation

Les belges



PRÉPARATION DU VOYAGE :

Les belges accordent une importance aux recommandations faites par des tiers de confiance (57% privilégient les conseils d'amis, parents ou collègues)

30% de vacances organisés par des agences de voyages

Ils anticipent leurs vacances : réservation de leur hébergement 4 à 6 mois à l'avance

Les belges



LES BELGES ET LE DIGITAL:

Internet est LE média majeur pour la préparation du voyage mais réticent au e-commerce

LE COMPORTEMENT DES BELGES EN VACANCES :

En vacances, ils aspirent avant tout à profiter de leur famille et prendre du bon temps

Clients très exigeants sur la qualité, ils sont donc de plus en plus adeptes des 4/5 étoiles

Les belges



LES HABITUDES ALIMENTAIRES :

Formules tout compris & marchés locaux

Le pourboire n'est pas systématique mais donné au mérite

LES RÈGLES DE L'ACCUEIL :

Un accueil personnalisé

Tutoie assez rapidement

Sujets à éviter : l'argent et le niveau de revenus, les questions liées à l'unité belge et aux divergences entre communautés linguistiques et ils saturent sur les blagues belges

Les belges



ILS AIMENT LA FRANCE

Une France si proche

Une France si différente

Une France si savoureuse

ILS AIMENT MOINS EN FRANCE

Un peu d'humilité...

Une pointe de discernement

Plus de qualité et moins de prix

Les chinois



PORTRAIT D'HABITANTS

Caractère paisible, respect de l'ordre et de la hiérarchie
La famille a une importance cruciale

L'ESPRIT CHINOIS

Réservé et pudique
Intérêt pour le luxe = façon de monter le succès

SPÉCIFICITÉ CULTURELLE

Civilisation marquée par le symbolisme
Relation passionnée avec la nourriture

Les chinois

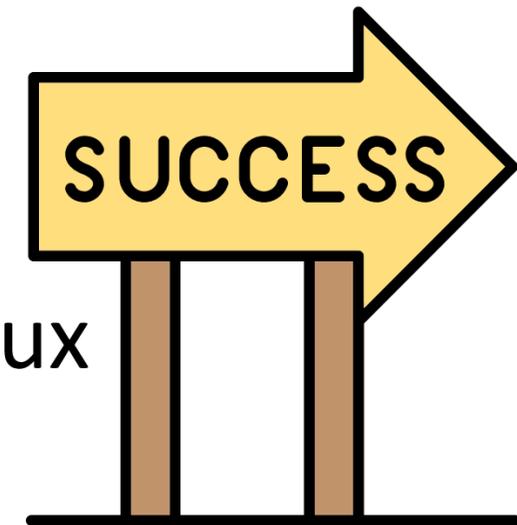


LES VACANCES DES CHINOIS À L'ÉTRANGER

Tradition millénaire du « réseautage » : succès fulgurant des réseaux sociaux et des avis de voyageurs

Le voyage est un signe de réussite sociale voire même LA grande expérience de leur vie

Départs plutôt l'été mais de plus en plus pendant les congés imposés



Les chinois



PRÉPARATION DU VOYAGE :

L'obtention du visa



La destination est choisie en fonction de la beauté du patrimoine naturel, de la notoriété des villes

Les chinois

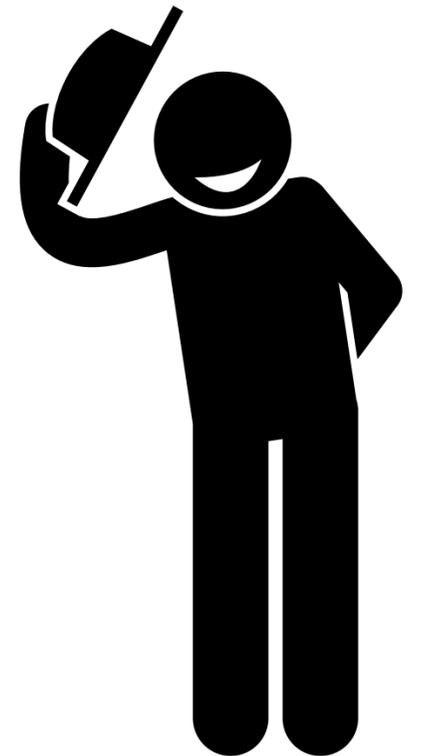


LES RÈGLES DE L'ACCUEIL :

Niveau d'anglais faible et très peu parlent ou apprennent le français

Les chinois sont très ponctuels et attachés aux règles de politesse

Comportements et conversations : parler avec les mains, se moucher...



Les chinois

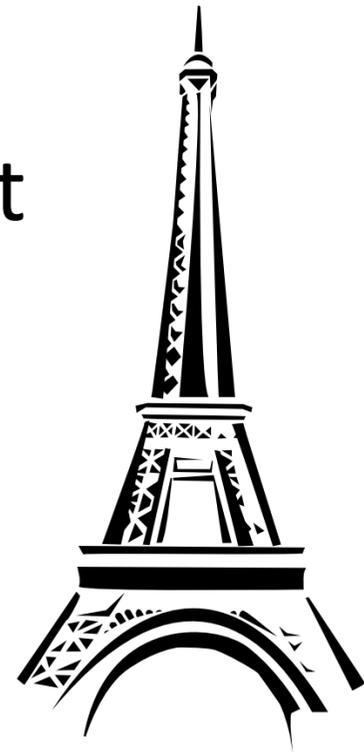


ILS AIMENT LA FRANCE

Beauté, calme, luxe... et romantisme

Beauté, calme, luxe... et romantisme

Les créneaux porteurs



ILS AIMENT MOINS EN FRANCE

Un accueil inadapté

Un hébergement pas au niveau

Des prestations à parfaire

L'insécurité

Nous vous remercions pour votre écoute !



Avez-vous des questions ?