

Do you

speak

Touriste ?

LE GUIDE POUR MIEUX CONNAÎTRE LA
CLIENTÈLE TOURISTIQUE ÉTRANGÈRE



Professionnels du tourisme
et des loisirs, commerçants,
vous parlez une ou plusieurs
langues étrangères ?



Sous la forme d'une carte interactive,
www.yesispeaktouriste.com
permet aux visiteurs étrangers de découvrir les commerces
qui pourront les accueillir dans leur langue.

Inscrivez-vous dès aujourd'hui pour être référencé
sur ce site innovant et totalement gratuit

www.yesispeaktouriste.com

Édito

Première destination touristique mondiale, la destination Paris Ile-de-France doit s'adapter aux attentes de ses visiteurs, et les fidéliser. De plus en plus exigeants, ils sont à la recherche d'un accueil personnalisé et d'un service de qualité durant leur séjour.

Aussi, pour la deuxième année consécutive, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France et la CCI Paris Ile-de-France proposent le dispositif **Do you speak touriste ?**

Grâce à un guide pratique et le site www.doyouspeaktouriste.fr, cette opération a pour objectif de permettre aux professionnels du tourisme et des loisirs de mieux répondre aux attentes de la clientèle internationale.

Le présent guide donne des informations clés sur les touristes de 14 nationalités. Cette année, trois nouveaux pays ont été intégrés : l'Inde, la Russie et la Suisse. Le site Internet fournit, quant à lui, des notions linguistiques dans neuf langues, délivre des informations pratiques complémentaires (détaxe, tailles, mesures...) et informe sur l'actualité culturelle à Paris et dans sa région.

Afin de compléter l'opération **Do you speak touriste ?**, un nouveau dispositif en ligne, innovant et gratuit, vient d'être créé : **Yes I speak touriste !**

A destination des touristes étrangers, www.yesispeaktouriste.com permet de référencer, par secteur d'activité, les commerçants, hôteliers et restaurateurs maîtrisant une ou plusieurs langues étrangères. Une occasion pour les professionnels de développer leur visibilité auprès de la clientèle internationale.

Avec ces trois outils, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France et la CCI Paris Ile-de-France vous donnent les clés pour mieux accueillir votre clientèle.



Ce que Paris leur évoque...

Ils sont conscients de la richesse offerte par Paris et l'Île-de-France, mais également des désagréments d'une grande métropole



Les Français

une exigence accrue



EN BREF...

- Près d'un tiers des touristes sont des inactifs (30,2%). Les cadres et les professions libérales (22%), les professions intermédiaires (17,5%) sont également bien représentés.
- Voyagent principalement en couple (66,7%)
- Près de trois quarts des séjours ont lieu en hébergement non marchand. Toutefois la part de l'hôtel (20,7%) à Paris reste très nettement supérieure à celle enregistrée au niveau national (10%).
- Plus de 4 Français sur 10 viennent pour motifs personnels, 4 pour motifs professionnels, 2 pour raisons professionnelles et personnelles.
- Durée moyenne de séjour : 2,9 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 86 €

ILS ATTENDENT...

- Des offres originales, à l'écart des itinéraires touristiques classiques, pour (re)découvrir Paris et sa région
- Des informations sur l'offre culturelle et événementielle
- De la convivialité de la part des professionnels
- Des prestations efficaces

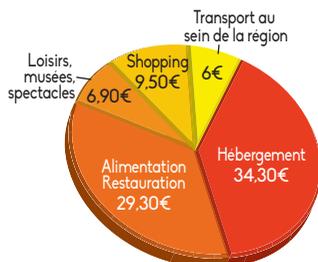
SUR PLACE...

- Ils fréquentent les restaurants de cuisine du monde
- Ils aiment être autonomes durant leur séjour
- Ils sont très attentifs au bon rapport qualité/prix des tarifs pratiques
- Ils sont attentifs aux détails et sont très exigeants

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ÎLE-DE-FRANCE

Top 5 des visites :
Tour Eiffel, Notre-Dame,
Disneyland Paris, musée du Louvre.

Ils aiment plus particulièrement visiter les expositions, flâner, faire du shopping, assister à des spectacles ou des concerts, sortir la nuit.



Les Français ne veulent pas être considérés comme des touristes

66,7% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...
Une description plus prosaïque, moins poétisée



Les Belges en recherche de convivialité



POUR LES ACCUEILLIR... (néerlandais)

“Bonjour” : **Goedendag**

“Bienvenue” : **Welkom**

“Merci” : **Dank U**

“Au revoir/à bientôt” : **Tot ziens**

S'assurer que votre interlocuteur belge soit francophone

EN BREF...

- Issus de catégories socio-professionnelles supérieures pour plus du tiers
- Voyagent principalement seuls (41,6%) ou en couple (25%)
- 19,8% voyagent en individuel organisé et 4,2% voyagent en groupe organisé
- Plus de la moitié des Belges viennent pour motifs personnels
- Plus de 7 séjours sur 10 ont lieu en hébergement marchand
- Durée moyenne de séjour : 2,5 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 134 €

ILS ATTENDENT...

- Des propositions novatrices liées aux nouvelles technologies
- Des suggestions et des bons plans sur l'actualité parisienne

SUR PLACE...

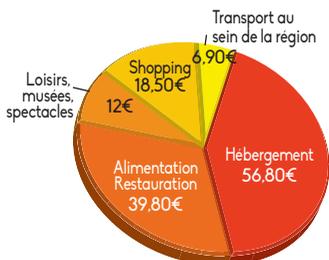
- Ils apprécient être autonomes durant leur séjour
- Ils se déplacent souvent en voiture
- Ils connaissent bien la destination Paris Ile-de-France
- Ils se déplacent volontiers pour assister à des événements culturels
- Ils privilégient les hébergements plutôt économiques

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ILE-DE-FRANCE

Top 5 des visites :

Tour Eiffel, Notre-Dame, Sacré-Cœur, Arc de Triomphe, musée du Louvre. Les Belges sont moins nombreux à visiter les "classiques" de Paris. En revanche, ils se rendent plus à Disneyland Paris.

Ils aiment plus particulièrement les événements, expositions, parcs d'attractions, spectacles ou concerts.



Les Belges sont les visiteurs qui ont le plus besoin de contact humain, de convivialité et d'authenticité.

Ils sont sensibles aux formules de politesse

66% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...

Connaissant déjà souvent la destination, ils en font une description pragmatique



Les Néerlandais des touristes pragmatiques



POUR LES ACCUEILLIR...

"Bonjour" : **God Dag**

"Bienvenue" : **Velkommen**

"Merci" : **Dank u wel**

"Au revoir" : **Tot ziens**

"Je ne parle pas néerlandais mais je peux vous renseigner

en anglais" : **Ik spreek geen nederlands**

maar ik kan U in engels informeren

Les Néerlandais sont courtois, directs et ont le tutoiement facile

EN BREF...

- Issus de catégories socio-professionnelles supérieures représentées pour près de 4 visiteurs sur 10
- Voyagent principalement en couple (37,2%) ou en famille (26,6%)
- 19,5% voyagent en individuel organisé et 5,9% voyagent en groupe organisé
- Près de 9 séjours sur 10 ont lieu en hébergement marchand
- Plus de 6 Néerlandais sur 10 voyagent pour motifs personnels
- Durée moyenne de séjour : 3,1 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 149 €

ILS ATTENDENT...

- La maîtrise de langues étrangères, a minima l'anglais
- Des applications digitales sur la destination, en complément de leurs guides papier
- Un bon rapport qualité/prix, notamment dans le domaine de l'hébergement

SUR PLACE...

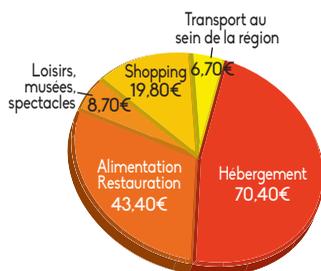
- Ils se déplacent souvent en voiture
- Ils sont à la recherche de gratuité
- Ils sont plus autonomes et plus attentifs au détail des prestations

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ILE-DE-FRANCE

Rythme des repas :
petit-déjeuner 8h.
Déjeuner 12h-13h. Dîner 18h.

Top 5 des visites :
Tour Eiffel, Notre-Dame,
Sacré-Cœur, Arc de Triomphe,
musée du Louvre.

Ils aiment plus particulièrement
le shopping, la découverte
des quartiers, les visites de musées
et monuments, notamment
le centre Pompidou.



Les Néerlandais apprécieront des suggestions originales de shopping

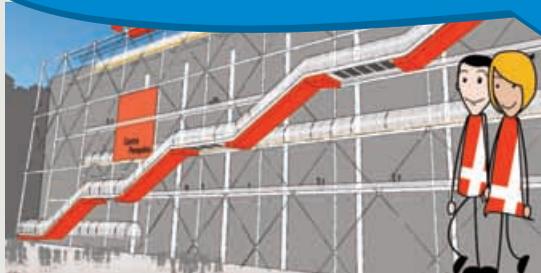
57,2% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...

Ils connaissent très bien Paris et en apprécient l'événementiel (spectacles, concerts, expositions...)



Les Suisses des habitués exigeants



POUR LES ACCUEILLIR... (ALÉMANIQUE)

"Bonjour" : **Gruëzi**

"Bienvenue" : **Willkommen**

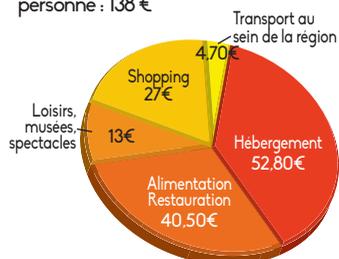
"Merci" : **Danke**

"Au revoir" : **Uf Wiederluege**

Ils apprécient la ponctualité, l'organisation, la discrétion

EN BREF..

- Catégories socioprofessionnelles supérieures pour près de 4 visiteurs sur 10
- Voyagent principalement en couple (34%), seuls (30,9%) ou en famille (17%)
- 11,8% voyagent en individuel organisé, 2,6% voyagent en groupe organisé
- Plus des deux tiers des séjours ont lieu en hébergement marchand
- Plus des trois quarts des Suisses voyagent pour motifs personnels
- Durée moyenne de séjour : 3,4 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 138 €



ILS ATTENDENT..

- Des personnels pouvant offrir un service personnalisé (restaurants, musées...)
- Un accueil et un service de qualité en rapport avec le prix des prestations
- Des services améliorant le confort (consignes, sièges...)
- Des traductions en allemand, en plus de l'anglais

SUR PLACE..

- Ils pratiquent des séjours haut-de-gamme
- Ils apprécient le shopping
- Ils aiment découvrir de nouveaux quartiers

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ÎLE-DE-FRANCE

Rythme des repas :

Petit-déjeuner 7h.

Déjeuner 12h-13h. Dîner 18h-19h.

Top 5 des visites :

Tour Eiffel, Notre-Dame, Arc de Triomphe, Sacré-Coeur, musée du Louvre.

Ils aiment plus particulièrement le musée du quai Branly, l'événementiel (spectacles, concerts, expositions...) et le shopping.

63% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...

Ils font souvent allusion au cadre architectural, à la gastronomie traditionnelle et au besoin de ludique



Les Britanniques

entre authenticité et décontraction



POUR LES ACCUEILLIR...

"Bonjour" : **Good morning** (matin),
Good afternoon (après-midi),

Good evening (soir)

"Bienvenue" : **Welcome**

"Merci" : **Thank you**

"Au revoir" : **Good bye**

1^{ère} clientèle venant le plus à Paris, devant les Américains et les Allemands.

Les Britanniques apprécient d'être appelés par leur prénom

EN BREF...

- Issus de catégories socio-professionnelles supérieures pour près de 4 visiteurs sur 10
- Voyagent principalement en couple (33,6%), en famille (28%) ou seuls (24,6%)
- 16,3% voyagent en individuel organisé et 2,2% voyagent en groupe organisé
- Plus de 9 séjours sur 10 ont lieu en hébergement marchand
- Les trois quarts des Britanniques viennent pour motifs personnels
- Durée moyenne de séjour : 3,3 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 150 €

ILS ATTENDENT...

- Un personnel souriant et aimable
- Des conseils personnalisés et des explications avisées
- Une dimension ludique dans l'offre culturelle

SUR PLACE...

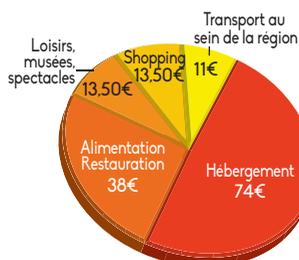
- Ils apprécient l'authenticité et les ambiances locales
- Ils sont amateurs de gastronomie française

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ÎLE-DE-FRANCE

Rythme des repas :
petit-déjeuner 7h30-8h30.
Déjeuner 12h-13h. Dîner 18h-19h.

Top 5 des visites :
Tour Eiffel, Notre-Dame, Arc de Triomphe, musée du Louvre, Sacré-Cœur. Les Britanniques réalisent globalement moins de visites que les autres clientèles.

Ils aiment plus particulièrement les parcs d'attractions, les événements et les expositions, les événements sportifs.



Les Britanniques apprécient avoir des explications sur les plats afin d'être rassurés sur ce qui leur sera servi

56,7% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...
Une destination romantique,
avec une allusion plus marquée à la gastronomie



Les Allemands un besoin de constance



POUR LES ACCUEILLIR...

"Bonjour" : **Guten Tag**

"Bienvenue" : **Willkommen**

"Merci" : **Danke**

"Au revoir" : **Auf Wiedersehen**

"Je ne parle pas allemand mais je peux vous renseigner

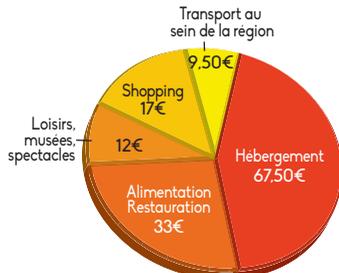
en anglais" : **Ich spreche kein Deutsch, aber ich kann Ihnen auf Englisch Auskunft geben**

3^e clientèle venant le plus à Paris, derrière les Britanniques et les Américains (+7,3% en 2013)

Le rapport qualité prix est très important

EN BREF...

- Issus de catégories socio-professionnelles supérieures pour plus de 4 visiteurs sur 10
- Voyagent principalement seuls (38%) ou en couple (25,8%)
- 10,9% voyagent en individuel organisé, 4,9% voyagent en groupe organisé
- Plus de 8 séjours sur 10 ont lieu en hébergement marchand
- Près des deux tiers des Allemands viennent pour motifs personnels
- Durée moyenne de séjour : 3,9 nuits (↘ 0,1 par rapport à 2010)
- Dépense moyenne par jour et par personne : 139 €



ILS ATTENDENT...

- Une qualité de service à toutes les étapes de leur séjour
- La clarté et la précision des informations
- La maîtrise de l'anglais
- Un confort de visite
- De la propreté

SUR PLACE...

- Ils apprécient être autonomes durant leur séjour
- Ils sont demandeurs de connexion wifi pour la recherche d'informations, la réservation de billets et le paiement en ligne

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ÎLE-DE-FRANCE

Rythme des repas :
petit-déjeuner 8h30-10h.
Déjeuner 12h30. Dîner 19h.

Top 5 des visites :
Tour Eiffel, Notre-Dame,
Arc de Triomphe, Sacré-Cœur,
musée du Louvre.

Ils aiment plus particulièrement découvrir de nouveaux quartiers branchés, les sorties nocturnes. Ils visitent peu les parcs d'attractions, le château de Versailles et se consacrent moins au shopping.

Chez les Allemands,
la poignée de main est habituelle

50,8% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...

Une destination très romantique avec une allusion plus forte au cadre architectural et au décor de la ville



Les Espagnols une demande d'attention et de sympathie



POUR LES ACCUEILLIR...

"Bonjour" : **Buenos dias**

"Bienvenue" : **Bienvenido**

"Merci" : **Gracias**

"Au revoir" : **Adios**

"Je ne parle pas espagnol mais je peux vous renseigner en anglais" : **No hablo espanol pero les puedo ayudar en ingles**

**Ne pas hésiter à les mettre en garde sur les plages horaires.
Les visiteurs espagnols prêtent une grande attention aux prix**

EN BREF...

- Issus de catégories socio-professionnelles supérieures pour près de 5 visiteurs sur 10
- Voyagent principalement en famille (37,8%) ou en couple (27,7%)
- 25,1% voyagent en individuel organisé et 3,4% voyagent en groupe organisé
- Près de 9 séjours sur 10 ont lieu en hébergement marchand
- Plus des trois quarts des Espagnols voyagent pour motifs personnels
- Durée moyenne de séjour : 4,5 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 140 €

ILS ATTENDENT...

- Des échanges en espagnol
- De la sympathie de la part des professionnels, notamment dans la restauration
- Des conseils en matière d'organisation du séjour
- Des propositions d'activités à pratiquer en famille

SUR PLACE...

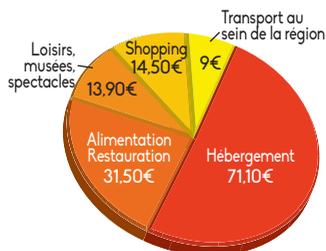
- Ils aiment pratiquer des excursions
- Ils apprécient les applications mobiles au cours de la visite d'un musée ou d'un monument

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ÎLE-DE-FRANCE

Rythme des repas :
petit-déjeuner 7h-9h.
Déjeuner 14h-16h. Dîner 21h-23h.

Top 5 des visites :
Tour Eiffel, Notre-Dame,
Arc de Triomphe, Sacré-Cœur,
musée du Louvre.

Ils aiment plus particulièrement les parcs d'attractions. Les Espagnols se consacrent moins au shopping à la visite de musées et monuments qu'auparavant.



Les Espagnols ont le tutoiement facile

34,2% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...
Une image de luxe et de mode



Les Italiens sympathie et raffinement



POUR LES ACCUEILLIR...

"Bonjour" : **Buongiorno**

"Bienvenue" : **Benvenuti**

"Merci" : **Grazie**

"Au revoir" : **Arrivederci**

"Je ne parle pas italien mais je peux vous renseigner

en anglais" : **Non parlo l'italiano,
pero posso informarle in inglese**

Les Italiens seront très touchés par une petite attention faite à leurs enfants. Ils sont très sensibles à l'élégance des costumes des professionnels

EN BREF...

- Issus de catégories socio-professionnelles supérieures représentées pour près de 4 visiteurs sur 10
- Voyagent principalement en couple (32,9%) ou seuls (31,2%)
- 18,4% voyagent en individuel organisé et 3,6% voyagent en groupe organisé
- Près de 9 séjours sur 10 ont lieu en hébergement marchand
- Plus de 7 Italiens sur 10 viennent pour motifs personnels
- Durée moyenne de séjour : 4,8 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 133 €

ILS ATTENDENT...

- La maîtrise de l'italien
- Des conseils quant à l'organisation du séjour
- Des propositions d'activités à pratiquer en famille
- Des applications mobiles au cours de la visite d'un musée ou d'un monument
- Un bon rapport qualité/prix, notamment dans le domaine de la restauration pour lequel ils sont prêts à dépenser plus

SUR PLACE...

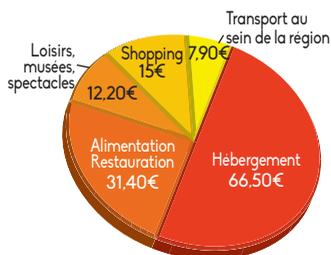
- Ils apprécient un service rapide
- Ils aiment pratiquer des excursions

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ÎLE-DE-FRANCE

Rythme des repas :
petit-déjeuner 7h30-8h30.
Déjeuner 12h-14h. Dîner 20h-21h30.

Top 5 des visites :
Notre-Dame, Tour Eiffel,
Arc de Triomphe, musée du Louvre,
Sacré-Cœur.

Ils aiment plus particulièrement les parcs d'attractions. Les Italiens se consacrent moins au shopping ou à la visite de parcs et de jardins.



Chez les Italiens, la poignée de main est habituelle et le tutoiement est facile

46,5% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...

Les Américains apprécient particulièrement le raffinement parisien et le spectacle offert par l'illumination de la ville la nuit



Les Américains en attente de full service*



POUR LES ACCUEILLIR...

"Bonjour" : Good morning (matin),
Good afternoon (après-midi),

Good evening (soir)

"Bienvenue" : Welcome

"Merci" : Thank you

"Au revoir" : Good bye

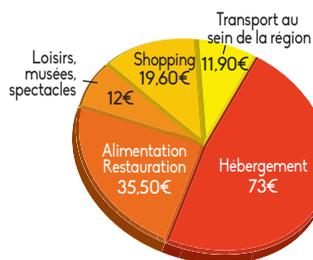
2^e clientèle venant le plus à Paris, derrière les Britanniques (+12% en 2013)

* service tout compris

Les Américains sont très directs et de contact facile.
Il ne faut pas hésiter à se présenter par son prénom

EN BREF...

- Issus de catégories socio-professionnelles supérieures pour près de 5 visiteurs sur 10
- Voyagent principalement en couple (29.2%) ou seuls (31.2%)
- 11.7% voyagent en individuel organisé et 7.5% voyagent en groupe organisé
- Plus de 8 séjours sur 10 ont lieu en hébergement marchand
- Durée moyenne de séjour : 6,7 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 152 €



ILS ATTENDENT...

- Un service personnalisé et des conseils adaptés à chaque étape du séjour
- Une prise en charge rapide
- Une prise en compte de leurs besoins à toutes les étapes du séjour
- La maîtrise de l'anglais

SUR PLACE...

- Ils pratiquent des séjours haut de gamme
- Très technophiles, ils utilisent largement les mobiles et sont demandeurs de connexion wifi pour la recherche d'informations, la réservation de billets et le paiement en ligne

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ILE-DE-FRANCE

Rythme des repas : petit-déjeuner 7h-8h.
Déjeuner 12h-13h. Dîner à partir de 18h.

Top 5 des visites :
Notre-Dame, Tour Eiffel, musée du Louvre, Arc de Triomphe, Sacré-Cœur.
En outre, les Américains sont particulièrement nombreux à visiter le musée d'Orsay.

Ils aiment plus particulièrement les parcs et jardins, découvrir la gastronomie.

Ils pratiquent peu la visite de parcs d'attractions.

Les Américains ont besoin d'être rassurés sur les tarifs

Les Américains sont très sensibles aux recommandations de leurs proches

39,1% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...
Une image totalement poétisée



Les Brésiliens de l'enthousiasme et du rêve



POUR LES ACCUEILLIR...

"Bonjour" : **Bom dia**

"Bienvenue" : **Bem-vindo (a)**

"Merci" : **Obrigado**

"Au revoir" : **Até Logo**

"Je ne parle pas portugais mais je peux vous renseigner
en anglais : **Não falo Português mas
posso informar Inglês**

Les Brésiliens planifient au maximum leur séjour

EN BREF...

- Issus de catégories socio-professionnelles supérieures pour près de 5 visiteurs sur 10
- Voyagent principalement en couple (30,3%) ou en famille (26,1%) ou seuls (25,7%)
- 14,9% voyagent en individuel organisé et 8,3% voyagent en groupe organisé
- Près de 9 séjours sur 10 ont lieu en hébergement marchand
- Plus de 8 Brésiliens sur 10 voyagent pour motifs personnels
- Durée moyenne de séjour : 6,7 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 168 €

ILS ATTENDENT...

- Une communication facile avec les Français
- Une qualité de service à toutes les étapes de leur séjour
- La maîtrise de langues étrangères, a minima l'anglais
- Des services web : wifi, applications...

SUR PLACE...

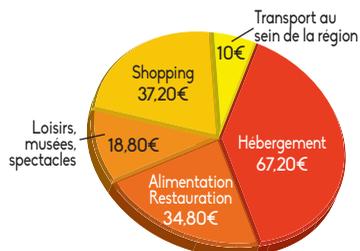
- Ils pratiquent des séjours haut de gamme
- Ils apprécient les sorties nocturnes
- Ils utilisent facilement le service des taxis
- Ils apprécient des idées de visites "confidentielles"

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ILE-DE-FRANCE

Rythme des repas :
petit-déjeuner 7h30-8h.
Déjeuner 13h. Dîner à partir de 21h.

Top 5 des visites : Tour Eiffel,
Arc de Triomphe, musée du Louvre,
Sacré-Cœur, Notre-Dame. En outre,
ils apprécient beaucoup le château
de Versailles et le musée d'Orsay.

Ils aiment plus particulièrement
les sorties nocturnes, les visites de
parcs et jardins, la découverte
de la gastronomie.



Ils ont un contact chaleureux
et sont facilement tactiles

57% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...

Ils ont une vision idéalisée et romantique de Paris



Les Chinois shopping de luxe avant tout



POUR LES ACCUEILLIR... (PHONÉTIQUE)

"Bonjour" : **Ni hao** (prononcer = ni rao)

"Bienvenue" : **Huan ying guang lin**
(prononcer = rouanne ing gouang linne)

"Merci" : **Xie xie** (prononcer = sié sié)

"Au revoir" : **Zai jian** (prononcer = dzaï djienne)

Maîtrisant mal l'anglais, les Chinois se heurtent à des difficultés linguistiques importantes pendant leur séjour. Ils ont besoin d'explications et sont très attentifs à la qualité de l'accueil

EN BREF...

- Issus de catégories socio-professionnelles supérieures pour près du tiers
- Voyagent principalement seuls (32,9%), en couple (22,3%), entre amis (17,3%)
- 16,8% voyagent en individuel organisé et 18,9% voyagent en groupe organisé
- Près de 9 séjours sur 10 ont lieu en hébergement marchand
- Plus de 6 Chinois sur 10 voyagent pour motifs personnels
- Durée moyenne de séjour : 7,5 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 168 €

ILS ATTENDENT...

- Un personnel courtois et efficace
- Des supports de visite et une information dans leur langue
- Une connexion wifi sur tout le territoire pour partager leurs expériences sur les réseaux sociaux

SUR PLACE...

- Ils sont de fervents amateurs de shopping et de grandes marques de luxe
- Ils sont très sensibles à la gastronomie et au vin

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ÎLE-DE-FRANCE

Rythme des repas :

petit-déjeuner 7h-8h.

Déjeuner 12h-13h. Dîner 18h30-20h.

Lorsqu'ils voyagent en groupe, les Chinois préfèrent manger tôt, rapidement et autour de grandes tables.

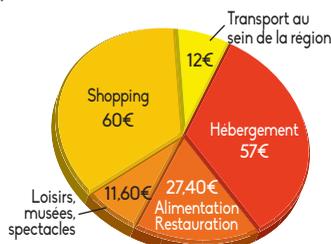
Top 5 des visites :

Tour Eiffel, musée du Louvre, Arc de Triomphe, Notre-Dame, Sacré-Cœur.

Ils aiment plus particulièrement le musée du Louvre et le château de Versailles.

Un simple sourire et un bonjour dans leur langue les satisfont pleinement

Ils ont besoin d'être rassurés sur les problématiques de sécurité



46,9% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...
Une image de mode et de shopping

Les Japonais des exigeants discrets



POUR LES ACCUEILLIR... (PHONÉTIQUE)

"Bonjour" : **Konnichiwa**

"Bienvenue" : **Irasshaimase**

"Merci" : **Arigatou gozaimasu**

"Au revoir" : **Sayonara**

Les Japonais sont à Paris dans un contexte inconnu parfois déstabilisant, ils ont fortement besoin d'être rassurés

EN BREF...

- Issus de la catégorie socio-professionnelle des employés pour plus de 4 visiteurs sur 10
- Voyagent principalement seuls (27,9%) ou entre amis (22%)
- Près de 3 visiteurs sur 10 voyagent en individuel organisé, 18,8% voyagent en groupe organisé
- Plus de 9 séjours sur 10 ont lieu en hébergement marchand
- Plus de 8 Japonais sur 10 voyagent pour motifs personnels
- Durée moyenne de séjour : 5,2 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 197 €

ILS ATTENDENT...

- Des informations en japonais
- De la propreté
- Des informations précises
- Du confort
- Un service personnalisé lors de chaque étape de leur séjour
- L'excellence sur la qualité de service

SUR PLACE...

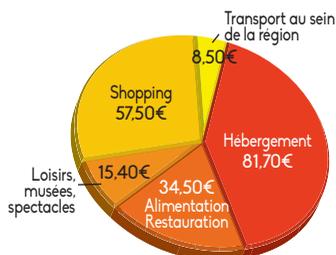
- Les Japonais ne se plaignent jamais tout de suite lorsqu'ils ne sont pas satisfaits mais critiquent à leur retour au Japon.

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ILE-DE-FRANCE

Rythme des repas :
petit-déjeuner 6h-9h.
Dîner à partir de 19h.

Top 5 des visites :
musée du Louvre, Arc de Triomphe,
Tour Eiffel, Notre-Dame, musée d'Orsay.
En outre, les Japonais aiment
se rendre au château de Versailles.

Ils aiment plus particulièrement
le shopping, les visites guidées de
quartiers, la visite des musées.



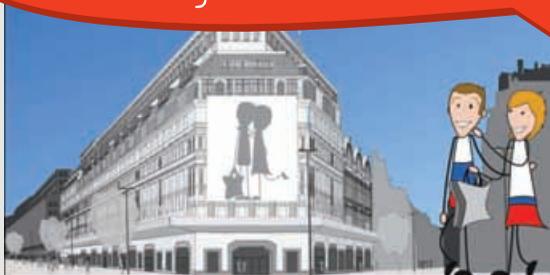
Chez les Japonais, la poignée de main est rare, mais les courbettes sont courantes

28% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...
 Pour les Russes, Paris est synonyme de romantisme,
 de richesse culturelle et de mode.



Les Russes exigeants en matière d'organisation du séjour



POUR LES ACCUEILLIR...

"Bonjour" : **dobry dien /
 zdrastvovytie / zdrastie**

"Bienvenue" : **dobra pajalovat**

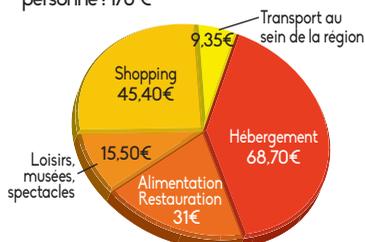
"Merci" : **spassiba**

"Au revoir" : **da zvidania**

**Les Russes sont très exigeants, il est important d'être clair
 et précis sur l'information délivrée**

EN BREF...

- Catégories socioprofessionnelles supérieures représentées pour plus de 1 visiteur sur 3. Les catégories socioprofessionnelles intermédiaires sont en constante augmentation (21,3%, +14,2 points)
- Voyagent principalement en couple (36,9%) ou seuls (34,1%)
- 68,5% voyagent en individuel non organisé et 27,1% voyagent en individuel organisé
- Près de 9 séjours sur 10 ont lieu en hébergement marchand
- Près de 8 Russes sur 10 viennent pour motifs personnels
- Durée moyenne de séjour : 7,6 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 170 €



ILS ATTENDENT...

- Des compétences linguistiques, a minima la maîtrise de l'anglais, pour toutes les étapes du séjour
- Des informations écrites en russe (brochures, applications)
- Un personnel courtois, souriant et à l'écoute
- Des efforts de la part des professionnels pour les comprendre et être compris

SUR PLACE...

- Très technophiles, ils utilisent mobiles et tablettes durant leur séjour. Ils sont demandeurs d'accès wifi gratuit. Ils souhaitent pouvoir télécharger des applications en russe et acheter leurs billets en ligne.
- Ils attendent une généralisation du paiement par carte bancaire, même pour de petites sommes.

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ILE-DE-FRANCE

Rythme des repas :
 petit-déjeuner 7h-9h.

Déjeuner 13h-15h. Dîner à partir de 19h.

Top 5 des visites :

Notre-Dame, Tour Eiffel, musée du Louvre, Arc de Triomphe, Sacré-Cœur.

En outre, les Russes sont particulièrement nombreux à visiter les châteaux de Versailles et de Fontainebleau.

Ils aiment plus particulièrement découvrir la ville et la gastronomie. Ils pratiquent peu les événements et expositions.

**Les Russes sont
 très sensibles au confort**

59,8% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Ce que Paris leur évoque...
Une image de rêve et de destination "inoubliable"



Les Indiens en attente de rêve organisé et optimisé



POUR LES ACCUEILLIR...

"Bonjour" : **Namaste** (hindi) / **Good morning** (matin), **good afternoon** (après-midi), **good evening** (soir)

"Bienvenue" : **Swagat hai** (hindi) / **Welcome**

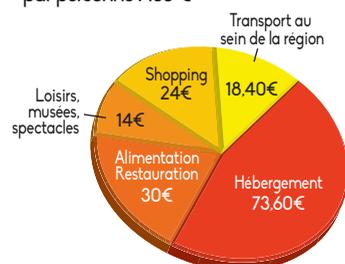
"Merci" : **Dhanyavad** (hindi) / **Thank you**

"Au revoir" : **Namaste** (hindi) / **Good bye**

Les Indiens dodelinent de la tête pour signifier qu'ils sont d'accord et ont bien compris

EN BREF...

- Issus de catégories socio-professionnelles supérieures pour plus de la moitié des visiteurs
- Voyagent principalement seuls (50,9%)
- 26% voyagent en individuel organisé, 6,6% voyagent en groupe organisé
- Près de 9 séjours sur 10 ont lieu en hébergement marchand
- Ils voyagent autant pour motifs personnels que professionnels
- Durée moyenne de séjour : 7,3 nuits
- Dépense moyenne par jour et par personne : 160 €



ILS ATTENDENT...

- Un service en anglais dans tous les secteurs touristiques
- Des services d'accueil et d'information haut-de-gamme, notamment à l'hôtel
- Des restaurants végétariens
- Un réseau wifi sur tout le territoire (la ville)

SUR PLACE...

- Ils pratiquent des séjours haut-de-gamme, notamment dans l'hébergement
- Ils visitent Paris, et notamment les musées au pas de course, voulant tout voir une fois sur place
- Ils sont prêts à payer plus cher certaines prestations pour ne pas perdre de temps

SÉJOUR ET HABITUDES À PARIS ILE-DE-FRANCE

Rythme des repas :

petit-déjeuner 7h30-8h30.

Déjeuner 12h-13h. Dîner 18h-19h.

Il est important de leur proposer une alimentation à laquelle ils sont habitués, et une cuisine avec des options végétariennes.

Top 5 des visites :

Tour Eiffel, Notre-Dame, musée du Louvre, Arc de Triomphe, Sacré-Cœur.

Ils aiment plus particulièrement le quartier de la Défense, la visite des musées et monuments. Ils aiment moins découvrir la gastronomie.

Les Indiens sont très sensibles aux attentions qui leur sont portées (services de bagages...).

56,1% souhaitent revenir à Paris Ile-de-France d'ici 1 à 2 ans

Guide édité par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France (CRT)
dans le cadre de l'opération "Do you speak touriste"
menée en partenariat avec la CCI Paris Ile-de-France.
11, rue du Faubourg Poissonnière - 75009 Paris.
Directeur de la publication : Gérald Feldzer, Président du CRT.
Coordination : Direction de la Communication et Direction de la Qualité du CRT.
Réalisation : Leader Communication.
Illustrations : Agence IdéTV.
Imprimé en France, Median-Comelli, juin 2014.

Bien accueillir les touristes,
vous informer régulièrement,
vous accompagner au quotidien



Actualités
et Tourisme
à Paris
Ile-de-France

Profils des
visiteurs
par nationalité

Infos pratiques
pour les commerçants,
hôteliers,
restaurateurs,
chauffeurs de taxi...

www.doyouspeaktouriste.fr



**La carte interactive pour vous référencer et vous faire connaître gratuitement
auprès de la clientèle touristique étrangère**



Le guide en ligne pour réussir l'accueil des visiteurs étrangers