2016

La boite à outils du
Contrat Grand Ouest : la Bretagne, la Normandie, les Pays de la Loire,
tous ensemble sur le marché britannique

GUIDE DE CONVERSATIONS

1- Glossaire gastronomie
2- Guide de conversations
3- Guide de présentation : clientèle britannique
4- Etude : « Les hébergeurs et la clientèle Britannique : les facteurs clés de succès »

france.fr

Les Britanniques constituent la **1ére 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.

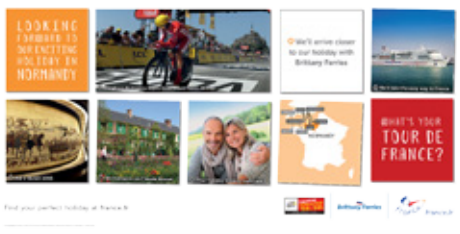
Ce **Contrat de Destination** poursuit 3 objectifs :

- 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 fluvial - 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...
× × ×
Puis-je vous aider ?
May I help you?
× × ×
Que puis-je faire pour vous ?
How can I help you?
× × ×
Pourriez-vous patienter un instant ?
Please could you hold (on)
(hold on ne s'utilise que pour le telephone)
just one moment please?
× × ×
Veuillez nous excuser pour cette attente
Sorry to keep you waiting
× × ×
Comment allez-vous ?
How are you doing?
How are you? (+ pour les Américains)
× × ×
Enchanté(e)
Nice to meet you
It's a pleasure to meet you
× × ×
Bonne journée
Have a nice day
× × ×
Bonne soirée
Have a good evening
× × ×
A demain
See you tomorrow
× × ×
Bon voyage
Have a good trip
× × ×
Bon séjour
Enjoy your stay
× × ×
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
× × ×
Passez de bonnes vacances
Have a wonderful holiday!
× × ×
A bientôt
See you again soon
× × ×
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!
× × ×
Ne quittez pas !
Please hold the line...
× × ×
Un instant, s'il vous plait
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 n° 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

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?

× × ×

Allez tout droit jusqu'à...
Go straight on to...
× × ×
Tournez à droite
Turn right at...
× × ×
Tournez à gauche
Turn left at...
× × ×
Retournez
Go back / Turn back
× × ×
Continuez
Continue / Keep going
× × ×
Traversez
Cross
× × ×
Ce n'est pas loin
It's not far
× × ×
C'est à 10 km
It's ten kilometres away
× × ×
Dans le sud
To the south
× × ×
Dans le nord
To the north
× × ×
Je vous recommande d'aller...
I recommend that you go to...
× × ×

Entre
Between
× × ×
Près de
Near
× × ×
A côté de
Next to
× × ×
En face de
Opposite
× × ×
Au coin
At / on the corner
× × ×
Devant
In front of
× × ×
Derrière
Behind
× × ×
Feu
Traffic lights
× × ×
Carrefour
Intersection / Crossroads
× × ×
Panneau
Street sign / Signpost

La météo

il fait beau/mauvais
the weather's fine/bad
× × ×
il fait ...
it's ...
× × ×
- **du soleil**
  sunny
  × × ×
- **nuageux**
  cloudy / overcast
  × × ×
- **du vent**
  windy
  × × ×
- **du brouillard**
  foggy
  × × ×
- **de la tempête**
  stormy
  × × ×
- **il ...**
  it's ...
  × × ×
- **pleut**
  raining
  × × ×
- **grêle**
  hailing
  × × ×
- **neige**
  snowing
  × × ×

il fait...
it's ...
× × ×
- **chaud**
  hot
  × × ×
- **froid**
  cold
  × × ×
- **très chaud**
  (littéralement : il fait aussi chaud que dans un four)
  baking hot
  × × ×
- **très froid**
  (littéralement : il gèle)
  freezing
  × × ×
- **très froid**
  (littéralement : il fait suffisamment froid pour qu'il y ait du givre)
  freezing cold

Le temps à venir
The forecast is for sunshine
Tomorrow, it will be...
× × ×

Manger

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

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

Un traiteur
a caterer
× × ×
Le personnel en restauration
the restaurant staff
× × ×
Les restaurateurs/gérants
the restaurant managers / hotel managers/owners
× × ×
Les fournisseurs
the suppliers
× × ×
Le maître d'hôtel/le sommelier
the head waiter / the wine-waiter
× × ×
Le serveur/la serveuse
the waiter / waitress
× × ×
La cuisine locale
local food / local specialities
× × ×
Le petit-déjeuner
breakfast
× × ×
Le déjeuner
lunch
× × ×
Le dîner
dinner
× × ×
Réserver
to book
× × ×
Un restaurant gastronomique
a gourmet restaurant
× × ×

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
× × ×
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
× × ×
Les boissons ne sont pas incluses
Drinks are not included
× × ×
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
× × ×
La note
The bill / the check (+ américain)

Se loger

Passer une nuit
To stay for one night
× × ×
Une location
Somewhere to rent
× × ×
Un studio
A studio
× × ×
Un chalet
A chalet
× × ×
Une villa
A villa
× × ×

Une maison
A house
× × ×
Un meublé
A furnished house / flat
× × ×
Une résidence
Residential flats
× × ×
Une auberge
An inn
× × ×
Une auberge de jeunesse
A youth hostel
× × ×

Une chambre d'hôtes
A Bed and Breakfast / B&B
× × ×
Un Camping
A campsite
× × ×
Un gîte
A self-catering holiday home / gite
× × ×
Un hôtel « 2 étoiles »
A two star hotel
× × ×
Un village de vacances
A Holiday village
× × ×
Une pension de famille
A guest house
× × ×
Un relais routier
A transport Café ou a truck stop
× × ×
Un manoir
A manor house
× × ×
Une résidence secondaire
A holiday home
× × ×
Rénové/tout neuf
Refurbished / Brand new
× × ×
Climatisé
With air con(ditioning)
× × ×
Au 1er / 2ème étage...
On the first / second floor...
× × ×
Avec / sans ascenseur
With / Without a lift
× × ×
Avec balcon / terrasse / véranda / patio
With a balcony / terrace / veranda / patio
× × ×
Exposé au nord / sud / est / ouest
North / South / East / West facing
× × ×
Un salon / sale à manger
A living / dining room
× × ×
Un coin cuisine
A kitchenette
× × ×
Une cuisine entièrement équipée
A fully equipped kitchen
× × ×

Un jardin
A garden
× × ×
Un parking
A car park
× × ×
Les chambres
The bedrooms
× × ×
La literie
The bed linen
× × ×
La sale de bain
The bathroom
× × ×
La buanderie
The laundry room
× × ×
Une machine à laver
A washing machine
× × ×
Héberger
To put someone up / accommodate
× × ×
Louer
To hire / rent
× × ×
Faire du camping
To go camping

La facture
The invoice
× × ×
Le reçu
The receipt
× × ×
Une promotion / réduction
A discount / a special offer
× × ×
Une aire de service camping car
Service point for camper vans
× × ×
Classement en étoile
Star grading
× × ×
Hôtel de chaîne
Hotel which is part of a chain
× × ×
Label de qualité
Stamp / seal of quality
× × ×
Le ménage
The housework

A voir / A visiter

Une église
A church
× × ×
Une chapelle
A chapel
× × ×
Une cathédrale
A cathedral
× × ×
Un château
A castle / a château
× × ×
Une abbaye
An abbey
× × ×
Un prieuré
A priory
× × ×
Un musée
A museum
× × ×
Une grotte
A cave / grotto
× × ×
Un site archéologique
An archeological site
× × ×
Les remparts
The ramparts
× × ×
Ville fortifiée
Fortified town
× × ×
Un moulin
A mill
× × ×
Un parc / jardin
A park / garden
× × ×
Un centre d'artisanat
A craft centre
× × ×
Une cave
A wine cellar
× × ×
Un site de loisirs
A leisure centre
× × ×
Un golf / swin golf
A golf course / swing golf course
× × ×
Un « Plus beau village de France »
A village listed as «one of the most beautiful villages of France»
× × ×

Une « Petite Cité de caractère »
An old town with character
× × ×
Une station verte
A green holiday resort
× × ×
Une ville / un village fleuri
A village in bloom
× × ×
Un domaine viticole
A winery
× × ×
Les magasins d'artisanat
The arts and crafts shops
× × ×
Un antiquaire
An antique shop
× × ×
Un parc national
A national park
× × ×
Les brocantes et vide greniers
Flea market and car boot sale
× × ×
Chemin de fer touristique
Tourist railway
× × ×
Point de vue
Viewpoint
× × ×
Route touristique
Tourist route
× × ×
Visite guidée
Guided tour
× × ×
Visite des principales curiosités
Sightseeing tour
× × ×
Station
Resort
× × ×
Accueil à la ferme
Farm accommodation
× × ×
Les jours fériés
Public / bank holidays
× × ×
Les marchés
Farmers' markets

Tourisme et pêche / Fishing tourism

Gîte de pêche
Fishing lodge
× × ×
Guide de pêche
Fishing guide
× × ×
Pêche à la mouche
Fly fishing
× × ×
Pêche au carnassier
Perch, pike or zander fishing
× × ×
Pêche en eaux vives
Fast water fishing
× × ×
Pêche en rivière
River fishing
× × ×
Permis de pêche
Fishing licence
× × ×
Un parcours pêche
Fishing circuit

La randonnée / Rambling

Balisage
Signs
× × ×
Une base VTT
Mountain biking centre
× × ×
Un centre équestre
A horse-riding centre
× × ×
Circuits de randonnée
Rambling tours
× × ×
Equitation
Horse-riding
× × ×
Randonnée pédestre
Ramble
× × ×
VTT
Mountain bike
× × ×
Sentier de grande randonnée
Hiking trail
× × ×
Topo guide de randonnée
Walking guide

Activités nautiques / Water activities

La plage
The beach
× × ×
Un centre aqualudique
A swimming pool
× × ×
Une base de location canoës
Canoes for hire
× × ×
Ski nautique
Water-skiing
× × ×
Baignade surveillée
Supervised swimming area
× × ×
Canoë-kayak
Canoeing
× × ×
Voile
Sailing

Tourisme fluvial / Inland waterways tourism

Bateau habitable
House boat
× × ×
Bateau promenade
Cruise ship
× × ×
Canal
Canal
× × ×
Ecluse
Lock
× × ×
Eclusier
Lock-keeper
× × ×
Port fluvial
River port
× × ×
Voies navigables
Waterways

Tourisme industriel et technique / Industrial and technical tourism

Le tourisme industriel
Businesses open to the public
× × ×
Un chemin de fer touristique
A tourist train ride

Tourisme de mémoire / Remembrance tourism

Cimetière militaire
Military cemetery
× × ×
Champ de bataille
Battlefield
× × ×
Mémorial
Memorial
× × ×
Stèles
War graves

Les services

L'Office de Tourisme
The Tourist Office
× × ×
Une boulangerie
A bakery
× × ×
Un supermarché
A supermarket
× × ×
Une pharmacie
A chemist's (UK) / drug store (US)
× × ×
La Poste
Post Office
× × ×
Une station-service
A petrol station
× × ×
Faire le plein d'essence
To fill up with petrol
× × ×
Les transports publics
Public transport
× × ×
La liaison transmanche
The Channel link
× × ×
La gare SNCF
The train station
× × ×

SNCF
French railways
× × ×
Le TGV
The high speed train
× × ×
L'autoroute
Motorway (UK) / Highway (US)
× × ×
Location de voiture
Car hire
× × ×
Vous pouvez changer votre argent à ce bureau de change
You can change your currency at the foreign exchange money or at the main post office
× × ×
Les horaires de marée
The tide times
× × ×
Le plan de ville
The city map
× × ×
Les horaires de traversée maritimes
The ferry crossing times / table
× × ×
Les WC
The toilets (UK) / restrooms (US)
× × ×
Heures d'ouverture
The opening hours
× × ×
Ce service est ouvert à toute heure
This service is available 24 hours a day
× × ×
La connexion Wifi
The WIFI
× × ×
Le réseau 3G
The 3G network
× × ×
Un accès au réseau internet
The Internet access
× × ×
Une application mobile
A smart phone app

La promotion

Une brochure
A leaflet
× × ×
Une carte touristique
A tourist map
× × ×
Un dépliant
Leaflet
× × ×
Un guide touristique
A tourist guide
× × ×
Un salon
A fair / exhibition

La commercialisation / réservation

Une agence de voyages
A travel agency
× × ×
Etablir un devis
To quote
× × ×
Faire une offre
To offer
× × ×
Un prix compétitif
A competitive price
× × ×
Un voyagiste
A tour-operator
× × ×
Les arrhes
Deposit
× × ×
Caution
Damages deposit
× × ×
Centrale de réservation
Booking office
× × ×

Commission
Fee
× × ×
Contrat de location
Lease
× × ×
Disponibilités
Availabilities
× × ×
Régler la note
To check out
× × ×
Réserver
To book

Typologie des déplacements

Court séjour
Short break
× × ×
Tourisme de passage
Transfer tourism
× × ×
Etape
A stage
× × ×
Excursions
Trips
× × ×
Formules
Packages
× × ×
Itinéraires touristiques
Tourist itineraries
× × ×
Long séjour
Long stay
× × ×
Séjour
Stay
× × ×
Vacances
Holidays

Les équivalences

1.61 km
1 mile
× × ×
0.405 ha
1 acre
× × ×
1.61 km à l'heure
1 mile/hour
× × ×
1€
0.80 British pound
× × ×
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
- **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

× × ×
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
× × ×
le stationnement gratuit
Free parking space

les zones à disques bleus
Blue zone spaces (indicated by blue street markings - you can park free for a certain length of time 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
× × ×
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
× × ×

De nombreux commerces sont ouverts le dimanche matin (boulangerie pâtisserie, épicerie...
Many shops are open on Sundays mornings (baker's, grocer's...)
× × ×
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

× × ×

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?

× × ×

Evitez le mot « repeat », « I don't understand » ou « what » trop impoli

« Please » et « thank you » aux bons moments sont de rigueur

× × ×

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 1er accueil est souvent on-line, 77% 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 Grand Ouest : la Bretagne, la Normandie, les Pays de la Loire, tous ensemble sur le marché britannique

---

en attente

en attente