

# 2016

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

---

## GUIDE DE CONVERSATIONS



②

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 »



Les Britanniques constituent la **1<sup>ère</sup> clientèle étrangère** des régions Bretagne, Normandie, Pays de la Loire. Or cette clientèle connaît 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 œuvre une stratégie de reconquête du marché britannique sur 3 ans, à travers la signature d'un Contrat de Destination.

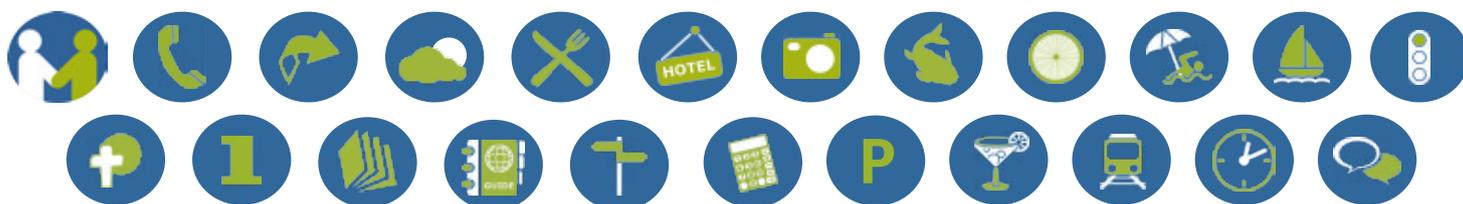
Ce **Contrat de Destination** poursuit 3 objectifs :

-  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 **boîte à outils**, évolutive, dans laquelle s'intègre ce guide conversationnel. 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 & Astuces  
de langage - p14



## Recevoir



### Bienvenue à...

Welcome to...

xxx

### Puis-je vous aider ?

May I help you?

xxx

### Que puis-je faire pour vous ?

How can I help you?

xxx

### Pourriez-vous patienter un instant ?

Please could you hold (on)

(hold on ne s'utilise que pour le telephone)

just one moment please?

xxx

### Veillez nous excuser pour cette attente

Sorry to keep you waiting

xxx

### Comment allez-vous ?

How are you doing?

How are you? (+ pour les Américains)

xxx

### Enchanté(e)

Nice to meet you

It's a pleasure to meet you

xxx

### Bonne journée

Have a nice day

xxx

### Bonne soirée

Have a good evening

xxx

### A demain

See you tomorrow

xxx

### Bon voyage

Have a good trip

xxx

### Bon séjour

Enjoy your stay

xxx

### 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

xxx

### Passez de bonnes vacances

Have a wonderful holiday!

xxx

### A bientôt

See you again soon

xxx

### 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!

xxx

### Ne quittez pas !

Please hold the line...

xxx

### Un instant, s'il vous plaît

One moment please

xxx

### Je vais me renseigner/ je vais voir

I'll just find out for you

xxx

### Je vous passe la personne qui s'en occupe

I'll put you through to the right person

xxx

### Nous vous mettons en communication

We're putting you through now

xxx

### Puis-je prendre un message ?

May I take a message?

xxx

### Il va falloir que je vous rappelle

I'll have to call you back, I'm afraid

xxx

### Avez-vous un n° de téléphone où je pourrais vous joindre ?

Do you have a phone number where I can reach you?

xxx

### Cela ne vous dérange pas... ?

Do you mind...?

xxx

### 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?

x x x

**Allez tout droit jusqu'à...**

Go straight on to...

x x x

**Tournez à droite**

Turn right at...

x x x

**Tournez à gauche**

Turn left at...

x x x

**Retournez**

Go back / Turn back

x x x

**Continuez**

Continue / Keep going

x x x

**Traversez**

Cross

x x x

**Ce n'est pas loin**

It's not far

x x x

**C'est à 10 km**

It's ten kilometres away

x x x

**Dans le sud**

To the south

x x x

**Dans le nord**

To the north

x x x

**Je vous recommande d'aller...**

I recommend that you go to...

x x x

**Entre**

Between

x x x

**Près de**

Near

x x x

**A côté de**

Next to

x x x

**En face de**

Opposite

x x x

**Au coin**

At / on the corner

x x x

**Devant**

In front of

x x x

**Derrière**

Behind

x x x

**Feu**

Traffic lights

x x x

**Carrefour**

Intersection / Crossroads

x x x

**Panneau**

Street sign / Signpost





## La météo



### il fait beau/mauvais

the weather's fine/bad

x x x

### il fait ...

it's ...

x x x

#### du soleil

sunny

x x x

#### nuageux

cloudy / overcast

x x x

#### du vent

windy

x x x

#### du brouillard

Foggy

x x x

#### de la tempête

stormy

x x x

### il ...

it's ...

x x x

#### pleut

raining

x x x

#### grêle

hailing

x x x

#### neige

snowing

x x x

### il fait...

it's ...

x x x

#### chaud

hot

x x x

#### froid

cold

x x x

#### très chaud

(littéralement : il fait aussi chaud que dans un four)

baking hot

x x x

#### très froid

(littéralement : il gèle)

Freezing

x x x

#### 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...

x x x

## Manger



### Repas

meals

x x x

### Un panier-repas

a packed lunch

x x x

### Un goûter

a snack

x x x

### Une entrée

a first course

x x x

### Un plat

a main course

x x x

### Un plateau de fromages

a cheese platter

x x x

### Un dessert

a dessert

x x x

### Une aire de pique-nique

a picnic area

x x x



**Un traiteur**

a caterer

x x x

**Le personnel en restauration**

the restaurant staff

x x x

**Les restaurateurs/gérants**

the restaurant managers /  
hotel managers/owners

x x x

**Les fournisseurs**

the suppliers

x x x

**Le maître d'hôtel/le sommelier**

the head waiter / the wine-waiter

x x x

**Le serveur/la serveuse**

the waiter / waitress

x x x

**La cuisine locale**

local food / local specialities

x x x

**Le petit-déjeuner**

breakfast

x x x

**Le déjeuner**

lunch

x x x

**Le dîner**

dinner

x x x

**Réserver**

to book

x x x

**Un restaurant gastronomique**

a gourmet restaurant

x x x

**Le dîner est servi à table**

Please come through to your table

x x x

**Il y a des buffets où vous pouvez vous servir**

There is a self-service buffet

x x x

**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

x x x

**Les boissons ne sont pas incluses**

Drinks are not included

x x x

**Ce restaurant est spécialisé dans la cuisine traditionnelle**

This restaurant specialises in local cuisine

x x x

**Ils ont d'excellentes spécialités régionales**

They serve excellent local specialities

x x x

**C'est une cuisine raffinée**

They serve gourmet food

x x x

**Le service est très soigné**

The service is very good

x x x

**Le cadre est très agréable**

The restaurant is in a lovely setting

x x x

**Vous pouvez être servis en terrasse**

You can eat on the terrace

x x x

**La note**

The bill / the check (+ américain)

## Se loger

**Passer une nuit**

To stay for one night

x x x

**Une location**

Somewhere to rent

x x x

**Un studio**

A studio

x x x

**Un chalet**

A chalet

x x x

**Une villa**

A villa

x x x

**Une maison**

A house

x x x

**Un meublé**

A furnished house / flat

x x x

**Une résidence**

Residential flats

x x x

**Une auberge**

An inn

x x x

**Une auberge de jeunesse**

A youth hostel

x x x





**Une chambre d'hôtes**

A Bed and Breakfast / B&B

x x x

**Un Camping**

A campsite

x x x

**Un gîte**

A self-catering holiday home / gite

x x x

**Un hôtel « 2 étoiles »**

A two star hotel

x x x

**Un village de vacances**

A Holiday village

x x x

**Une pension de famille**

A guest house

x x x

**Un relais routier**

A transport Café ou a truck stop

x x x

**Un manoir**

A manor house

x x x

**Une résidence secondaire**

A holiday home

x x x

**Rénové/tout neuf**

ReFurbished / Brand new

x x x

**Climatisé**

With air con(ditioning)

x x x

**Au 1<sup>er</sup> / 2<sup>ème</sup> étage...**

On the First / second Floor...

x x x

**Avec / sans ascenseur**

With / Without a lift

x x x

**Avec balcon / terrasse / véranda / patio**

With a balcony / terrace / veranda / patio

x x x

**Exposé au nord / sud / est / ouest**

North / South / East / West Facing

x x x

**Un salon / sale à manger**

A living / dining room

x x x

**Un coin cuisine**

A kitchenette

x x x

**Une cuisine entièrement équipée**

A Fully equipped kitchen

x x x

**Un jardin**

A garden

x x x

**Un parking**

A car park

x x x

**Les chambres**

The bedrooms

x x x

**La literie**

The bed linen

x x x

**La salle de bain**

The bathroom

x x x

**La buanderie**

The laundry room

x x x

**Une machine à laver**

A washing machine

x x x

**Héberger**

To put someone up / accommodate

x x x

**Louer**

To hire / rent

x x x

**Faire du camping**

To go camping

**La facture**

The invoice

x x x

**Le reçu**

The receipt

x x x

**Une promotion / réduction**

A discount / a special offer

x x x

**Une aire de service camping car**

Service point for camper vans

x x x

**Classement en étoile**

Star grading

x x x

**Hôtel de chaîne**

Hotel which is part of a chain

x x x

**Label de qualité**

Stamp / seal of quality

x x x

**Le ménage**

The housework



## A voir / A visiter



### Une église

A church

xxx

### Une chapelle

A chapel

xxx

### Une cathédrale

A cathedral

xxx

### Un château

A castle / a château

xxx

### Une abbaye

An abbey

xxx

### Un prieuré

A priory

xxx

### Un musée

A museum

xxx

### Une grotte

A cave / grotto

xxx

### Un site archéologique

An archeological site

xxx

### Les remparts

The ramparts

xxx

### Ville fortifiée

Fortified town

xxx

### Un moulin

A mill

xxx

### Un parc / jardin

A park / garden

xxx

### Un centre d'artisanat

A craft centre

xxx

### Une cave

A wine cellar

xxx

### Un site de loisirs

A leisure centre

xxx

### Un golf / swin golf

A golf course / swing golf course

xxx

### Un « Plus beau village de France »

A village listed as «one of the most beautiful villages of France»

xxx

### Une « Petite Cité de caractère »

An old town with character

xxx

### Une station verte

A green holiday resort

xxx

### Une ville / un village fleuri

A village in bloom

xxx

### Un domaine viticole

A winery

xxx

### Les magasins d'artisanat

The arts and crafts shops

xxx

### Un antiquaire

An antique shop

xxx

### Un parc national

A national park

xxx

### Les brocantes et vide greniers

Flea market and car boot sale

xxx

### Chemin de fer touristique

Tourist railway

xxx

### Point de vue

Viewpoint

xxx

### Route touristique

Tourist route

xxx

### Visite guidée

Guided tour

xxx

### Visite des principales curiosités

Sightseeing tour

xxx

### Station

Resort

xxx

### Accueil à la ferme

Farm accommodation

xxx

### Les jours fériés

Public / bank holidays

xxx

### 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

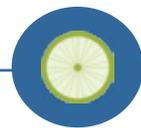
Fishing licence

× × ×

### 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

x x x

**Le TGV**

The high speed train

x x x

**L'autoroute**

Motorway (UK) / Highway (US)

x x x

**Location de voiture**

Car hire

x x x

**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

x x x

**Les horaires de marée**

The tide times

x x x

**Le plan de ville**

The city map

x x x

**Les horaires de traversée maritimes**

The Ferry crossing times / table

x x x

**Les WC**

The toilets (UK) / restrooms (US)

x x x

**Heures d'ouverture**

The opening hours

x x x

**Ce service est ouvert à toute heure**

This service is available 24 hours a day

x x x

**La connexion Wifi**

The WIFI

x x x

**Le réseau 3G**

The 3G network

x x x

**Un accès au réseau internet**

The Internet access

x x x

**Une application mobile**

A smart phone app

## La promotion



**Une brochure**

A leaflet

x x x

**Une carte touristique**

A tourist map

x x x

**Un dépliant**

Leaflet

x x x

**Un guide touristique**

A tourist guide

x x x

**Un salon**

A Fair / exhibition

## La commercialisation / réservation



**Une agence de voyages**

A travel agency

x x x

**Etablir un devis**

To quote

x x x

**Faire une offre**

To offer

x x x

**Un prix compétitif**

A competitive price

x x x

**Un voyageur**

A tour-operator

x x x

**Les arrhes**

Deposit

x x x

**Caution**

Damages deposit

x x x

**Centrale de réservation**

Booking office

x x x



**Commission**

Fee  
 x x x

**Contrat de location**

Lease  
 x x x

**Disponibilités**

Availabilities  
 x x x

**Régler la note**

To check out  
 x x x

**Réserver**

To book

## Typologie des déplacements



**Court séjour**

Short break  
 x x x

**Tourisme de passage**

Transfer tourism  
 x x x

**Etape**

A stage  
 x x x

**Excursions**

Trips  
 x x x

**Formules**

Packages  
 x x x

**Itinéraires touristiques**

Tourist itineraries  
 x x x

**Long séjour**

Long stay  
 x x x

**Séjour**

Stay  
 x x x

**Vacances**

Holidays

## Les équivalences



1.61 km

1 mile  
 x x x

0.405 ha

1 acre  
 x x x

1.61 km à l'heure

1 mile/hour  
 x x x

1€

0.80 British pound  
 x x x

**Utilisation du téléphone en France**

How to phone, From France?  
 (someone or service in France)

**33 - Country Code for France**

**phone number - 9 digits**

x x x

**First digit(s) for largest French cities:**

x Paris: 1

x Brest, Cherbourg, Le Havre, Nantes, Le Mans, Rouen: 2

x Boulogne, Calais, Dijon, Lille, Nancy, Strasbourg, Reims, Troyes: 3

x Cannes, Grenoble, Lyon, Marseille, Nice, St. Etienne, Toulon, Valence: 4

x Bordeaux, Limoges, Lourdes, Toulouse: 5  
 x x x

**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

xxx

### 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.

xxx

**La plupart des stations essence sont fermées le dimanche**

Most petrol stations are closed on Sunday

xxx

**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

xxx

**De nombreux commerces sont ouverts le dimanche matin (boulangerie pâtisserie, épicerie...)**

Many shops are open on Sundays mornings (baker's, grocer's...)

xxx

**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**

x x x

**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?

x x x

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

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

x x x

**On peut toujours ajouter la vérification d'orthographe en langue anglaise dans tous les documents**

**Word pour éviter des fautes de frappe**

x x x

**La traduction google ne remplace pas une traduction d'une personne qualifiée et idéalement anglophone**

x x x

**Sachant que le 1<sup>er</sup> accueil est souvent on-line, 77% des Britanniques réservent leur vacances de cette manière.**

x x x

**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

---

