

# Les attentes spécifiques des anglais



- Malgré la crise de 2008 et le brexit qui ont fortement fragilisé l'économie, les britanniques ont réussi à retrouver niveau d'économie similaire à avant cette période.
- Malgré des périodes plus compliquées que d'autres, ils ne sacrifient jamais leurs vacances et mettent un point d'honneur à partir même si c'est moins longtemps et moins loin.
- La France est le deuxième choix de destination après l'Espagne pour les touristes, nous sommes donc l'une de leurs destinations préférées.
- La France est n°1 concernant les courts séjours dû à la facilité d'accès (cross Channel).
- Beaucoup de britanniques ont acheté une résidence secondaire en France (une résidence sur quatre appartient à un britannique).



## Petite anecdote historique

Le concept de touriste est né en Angleterre au XVIIIème siècle avec le "Grand tour" destiné aux familles aisées dans le but d'effectuer des voyages de découverte en Europe.

## La France



Les +



- L'art de vivre à la française
- Le fromage et les vins
- L'ambiance simple des restaurants
- La qualité de vie et l'ouverture d'esprit des français
- Le patrimoine culturel et la diversité des paysages
- Destination facilement accessible
- Prendre connaissance de la diversité culturelle avec les autochtones

Les -



- Le manque de souplesse dans les horaires (restaurants, magasins etc)
- Mauvaise qualité d'accueil dû à la barrière de la langue
- Le rapport qualité/prix élevé
- La critique de leur cuisine et la condescendance des français à l'égard de leur cuisine

### Mode de réservation

Beaucoup de réservations en ligne car ils sont hyper connectés.

Depuis la crise de 2008, ils privilégient des offres "tout inclus". Cependant en France qui est l'exception, ils préfèrent organiser eux-même leurs séjours puisqu'ils sont à la recherche de qualité.

### Thématiques

Ils sont à la recherche d'authenticité et veulent expérimenter l'art de vivre à la française à travers des séjours à la campagne, la découverte des marchés et produits locaux.

Ils apprécient le tourisme de mémoire en visitant des musées, des monuments et des villes chargées d'histoire.

Le shopping est une activité importante.

Ce que nous reprochent les anglais, c'est de **ne pas parler la langue de Shakespeare**, ce qui nuit énormément à une bonne qualité d'accueil pour eux.

Ils ne sont qu'**un tiers à ne parler que français** il est donc très difficile d'établir un contact si aucun des deux ne peut communiquer.

Il est tout aussi indispensable de **traduire les panneaux, sites internet, réseaux sociaux** en anglais car les anglais sont très présents sur le web.

Si vous ne parlez pas anglais, n'hésitez pas à leur **dire au moins quelques mots en anglais** afin qu'ils se sentent attendus et désirés dans l'établissement, et s'ils décident de parler en français, ne leur coupez pas la parole (même s'ils parlent difficilement) mais laissez les parler dans notre langue sinon ils se sentiront frustrés et dévalorisés.

Lors de leur arrivée, il est important de leur **réserver un accueil chaleureux et personnalisé** en proposant un cadeau de bienvenue par exemple.

Cet accueil personnalisé doit se faire tout le long de séjour et même après, il faut les saluer dès qu'ils arrivent et qu'ils repartent, et bien sûr le maître mot est : **politesse et sourire** envers eux.

Ce dont ils ont horreur, c'est avoir un interlocuteur qui répond "je ne sais pas" à la question demandée, ils préfèreront quelqu'un qui répond "je vais me renseigner" ce qui montrera que vous portez attention à la requête.

La **politesse et le respect** sont des valeurs primordiales chez les anglais. Il est donc important de les respecter en retour. Il faut aussi respecter une **distance personnelle**.

Il faut savoir **lire entre les lignes**, car les anglais ne disent que rarement ce qu'ils pensent.

Souvent les britanniques viennent avec leur chien en vacances, si vous ne les acceptez pas il faut clairement le **préciser**.

### L'hébergement

Proposer des prestations "tout inclus". Les anglais aiment avoir une impression de gratuité et de facilité, il faut donc proposer un maximum de services sur place.

- La culture du sport est ancrée dans leur vie, si les touristes anglais viennent séjourner chez vous, mettez en place des activités autour du sport ou proposez des animations, des soirées sportives.
- Mettre à disposition dans la chambre une bouilloire avec du thé, du sucre et des dosettes de lait. 
- Proposer un adaptateur électrique, un accès wifi et un accès aux chaînes britanniques sur la télé. 
- Assurer un accueil et une permanence téléphonique à midi et tard le soir, afin de permettre une flexibilité des horaires. 

## La restauration

- Traduire le menu en anglais et être en capacité de leur expliquer les plats.
- Proposer des menus copieux.
- Proposer de la viande bien cuite (NB : "à point" chez nous signifie "saignant" chez eux).
- Les anglais ne sont pas friands des huitres, escargots, abats, tripes et boudins.
- Mettre à disposition du pain et de l'eau sur la table.
- Proposer un plat végétarien et une variété de légumes pour accompagner les plats.
- Eviter les jugements dévalorisants à propos de leur cuisine qui est sujet aux moqueries et clichés.
- Avoir une amplitude horaire suffisamment large.
- Les accompagner jusqu'à la sortie lorsqu'ils quittent la table.
- Proposer du fromage et différentes sortes de thé.
- Proposer du lait avec le café.



### À savoir

Le Breakfast (petit déjeuner) est composé de toasts, des oeufs, du bacon, des haricots à la sauce tomate et des saucisses (+ des viennoiseries pendant les vacances).

Hors week-end il se compose de toasts avec de la confiture ou du beurre et une boisson chaude.