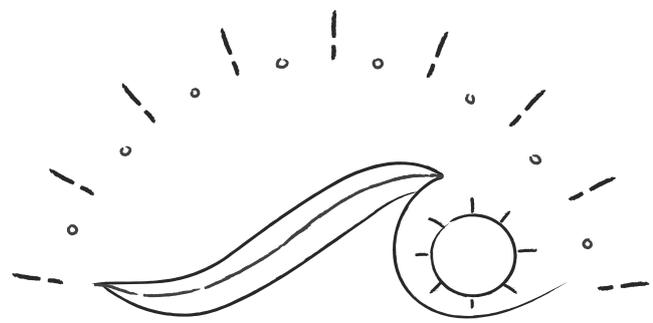


Les attentes spécifiques des belges



- La Belgique est un pays multiculturel et très ouvert sur le monde.
- La Belgique est découpée en trois régions : La Flandre, la Wallonie et Bruxelles.
- Il y a trois langues officielles : Le flamand, l'allemand et le français.
- Les Flamands parlent néerlandais mais ne veulent pas être confondus avec les habitants du Pays-Bas. Tout comme les wallons qui parlent français qui ne veulent pas non plus être confondus avec les habitants de la France.
- Il y a beaucoup plus de chômage en Wallonie qu'en Flandre.
- Les wallons sont plus familiers que les flamands.
- Les belges sont individualistes et matérialistes mais ça ne les empêche pas d'être tolérants, gais et respectueux.
- Les belges ont un bon pouvoir d'achat, ce qui leur permet de partir en vacances.
- La France est la destination favorite des belges car c'est une destination accessible (niveau transport et linguistique).
- Ils partent moins longtemps mais plus souvent en vacances.
- La destination préférée est la mer.



Les + 

En France 

Les - 

- L'art de vivre à la française
- La diversité des paysages
- La proximité géographique
- Destination intéressante toute l'année
- Proximité car la population parle français

- La qualité d'accueil
- La barrière de la langue pour les flamands et germanophones
- L'arrogance des français
- Les prix élevés

Typologie

Ils ont en moyenne 35 ans.

Ce sont majoritairement les plus aisées qui partent en vacances.

Ils sont attachés aux liens familiaux, donc ils partent souvent tous ensemble.

Les wallons aiment la fête et le bien être, ils préfèrent les établissements à taille humaine qui sont plus propices aux rencontres.

Les flamands eux apprécient la culture et sont très famille.

Mode d'achat

Les belges souhaitent avoir beaucoup d'informations sur un produit/service avant de l'acheter.

Le bouche à oreille via la famille ou les amis influence le choix de destination.

Ils privilégient les hébergements économiques.

Ils sont très attentifs aux réductions et gratuités (ex : -26 ans ressortissant de l'UE).

Ils sont méfiants et privilégient les établissements où il y a une forte communauté belge.

Ils utilisent énormément internet pour consulter les avis et avoir plus d'informations.

Les thématiques

Les belges sont très sensibles à la visite de musées, et de villes.

Ils apprécient faire des promenades, des randonnées et du shopping.

Pour eux, vacances, ça signifie aussi repos et détente.

Pour eux, le sens de **l'hospitalité** est important, ils sont à la recherche d'un **accueil chaleureux** avec **un sourire et de la courtoisie**.



Ils souhaitent obtenir des **services et un accueil personnalisé**.

Les belges ne passent pas par quatre chemins et vont souvent droit au but, il en est de même pour vous, il faut que vous soyez **précis** dans vos réponses et informations.

Si possible, il faut pouvoir les **informer dans trois langues**, puisqu'ils sont habitués à les avoir en trois langues, mais si ce n'est pas possible il faut au moins savoir parler anglais pour les flamands et germanophones.



Ils sont **exigeants quant à la qualité des prestations** car ils sont des fins connaisseurs de la France, il faut donc leur réserver un accueil de qualité.

Il est important pour eux de se sentir privilégiés, ils utilisent beaucoup le **tutoiement**. Mais pour vous, il est nécessaire de **garder un certain professionnalisme**.

L'hébergement

- Avoir un accès wifi gratuit. 
- Avoir un hébergement de qualité.
- Conseiller sur les lieux de visites, les produits et coutumes locales. 

À savoir :

Les hôtels français sont surclassés d'une étoile par rapport à ceux belges.



La restauration

- Ne pas négliger l'hygiène.
- Ils ont horreur de l'attente (donc il faut les prévenir de l'attente et mettre à disposition des brochures par exemple).
- Ils apprécient le café avec du lait.
- Ne jamais servir de l'eau du robinet à table.
- Il faut savoir leur proposer des produits locaux, car ils aiment se plier aux coutumes locales (et apéros locaux).
- Ils n'aiment pas les viandes fortes.
- proposer une variété de fromages et de pains.
- Ce sont de grands amateurs de vins, ils apprécieront que vous puissiez les conseiller en matière de vin.
- proposer des légumes et féculents.
- proposer un dessert.
- Ne pas négliger les quantités.



A savoir :

le petit-déjeuner est composé de pain blanc avec de la confiture, de la charcuterie, du fromage, des céréales et/ou des fruits frais. Tout cela accompagné d'un thé, café et/ou jus de fruits.



Particularité belge :

Le petit-déjeuner = déjeuner

Le déjeuner = dîner

Le dîner = souper