

Les attentes spécifiques des néerlandais



- Pays le plus densément peuplé d'Europe.
- Économie dépendante du commerce européen et international dû à l'importance des ports de commerce.
- Les néerlandais ne font jamais l'impasse sur les vacances, malgré les crises économiques qu'il peut y avoir.
- La France est la destination préférée des néerlandais.
- La France se place n°1 concernant les longs séjours.
- C'est la première clientèle étrangère à fréquenter les campings français.



Les +



- La diversité des paysages
- Du climat
- Du patrimoine
- De la cuisine locale

En France



Les -



- Le rapport qualité/prix trop élevé
- La mauvaise qualité d'accueil due à la barrière de la langue

Typologie

Ce sont des séniors des couples sans enfants et des familles.
Ils ont un niveau de vie supérieur et ont en majorité plus de 35 ans.

Mode d'achat

Ils sont très méticuleux et ne laissent passer aucun détail. Ils vérifient plusieurs fois et vont sur plusieurs sites d'informations afin d'avoir un séjour de qualité à peu de frais.

Ils font appel à leur expérience propre et demandent des recommandations auprès de l'entourage et consultent les sites d'avis et réseaux sociaux.

Ils ne veulent pas de mauvaises surprises, il faut donc bien indiquer ce qui est compris ou non.

Ils aiment le "tout inclus".

Beaucoup de séjours sont réservés en ligne ou par des intermédiaires.

Les vacances se font beaucoup en famille et vers des destinations proches des Pays-Bas ce qui permet de rationaliser les coûts.

Les thématiques

Ils apprécient les activités de plein air, et la découverte de la culture française (ils sont à la recherche de l'authenticité).

Les vacances d'été sont réservées aux enfants et à la famille, ils aiment trouver des animations et des activités ludiques pour les enfants.

Les néerlandais sont très peu démonstratifs mais expriment leur façon de penser sans détour.

Ils sont très **organisés et ponctuels**.

Ils ont une **conscience écologique** très forte, le vélotourisme et la **circulation douce** sont des choses fondamentales chez eux.

Le **vélo** est un art de vivre, il est donc primordial de pouvoir les conseiller à propos de quelle piste cyclable utiliser, etc.

C'est une clientèle qui **tutoie facilement** et peut se laisser aller aux embrassades, mais même si vous voulez vous montrer sympathique, il est essentiel de **garder son professionnalisme**.

Ils sont très doués dans les langues étrangères, ils peuvent parler français et si c'est le cas il faut les laisser le faire pour éviter toute frustration de leur part. Cependant, ils attendront de vous que vous puissiez vous exprimer en **anglais** si besoin.

La notion de rapport qualité/prix est importante, ils font attention à la gestion de leur budget. Il faut donc avoir une totale **transparence sur les prix** et bien leur indiquer ce qui est inclus ou non.

Si possible, **prendre un premier contact avec vos clients sur les réseaux sociaux** est fortement recommandée car c'est une clientèle très connectée.

A savoir : 95% des foyers néerlandais sont connectés et 63,5% de la population utilise les réseaux sociaux.

Les touristes néerlandais sont désireux d'en apprendre davantage sur la culture locale, n'hésitez donc pas à leur faire découvrir des produits régionaux afin qu'ils puissent en ramener chez eux.



L'hébergement

- Lors de leur arrivée et durant toute la durée du séjour, ils aiment que leur interlocuteur leur donne des marques d'attention par un sourire, un cadeau, etc.
- Ils aiment des activités de plein air et de culture et attendent de vous de pouvoir les orienter vers des activités s'ils en ressentent le besoin.
- Ces vacanciers sont très connectés et ne se déplacent jamais sans leurs smartphones, il faut donc avoir un accès wifi gratuit.

La restauration

- Proposer les menus traduits en anglais et être en capacité de dialoguer s'ils ont besoin de plus de détails.
- Ne pas hésiter à proposer des légumes et de la salade en accompagnement.
- Éviter l'utilisation trop fréquente de l'ail dans les plats.
- Proposer une viande bien cuite.
- Ils aiment prendre des apéritifs.
- Aux Pays-Bas, le hareng occupe une place importante tout comme les pommes de terre et le gin. Ils apprécieront que vous leur proposiez des fruits de mer, du poisson, du pain et du fromage.
- Proposer des menus ou plats locaux car ils sont désireux d'en découvrir davantage.
- Le thé est plus apprécié que le café.



A savoir :

Le ontbijt (petit-déjeuner) est constitué de fromage, viande froide et charcuterie, des oeufs, du thé, du café et du lait.