

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^{ère} 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.

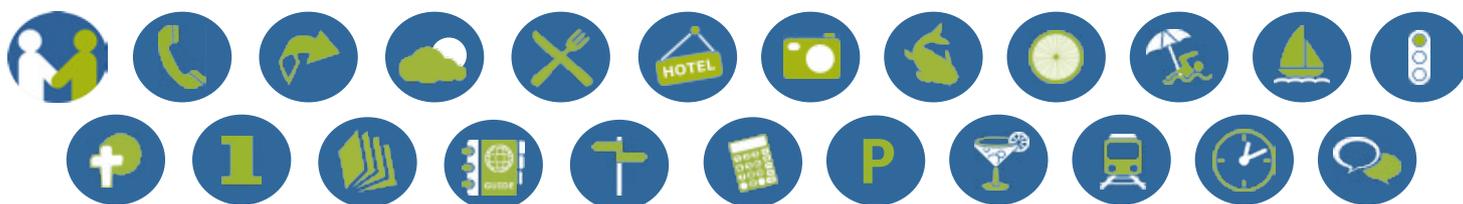
Ce **Contrat de Destination** poursuit 3 objectifs :

-  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^{er} / 2^{ème} 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

× × ×

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

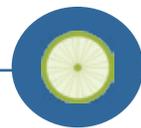
Fishing licence

× × ×

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

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^{er} 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

