

Destination Quimper Cornouaille

MAI 2015



“ Quimper Cornouaille Développement et l'Agence Ouest Cornouaille Développement, coordinateurs de la Destination, initient en mai 2015 une démarche à plus long terme de renforcement de l'accueil des clientèles britanniques.”

Roger Le Goff,
président de la commission tourisme
de Quimper Cornouaille Développement



L'accueil des clientèles britanniques, première clientèle étrangère de la Destination, est un axe prioritaire du développement touristique de notre territoire.

Depuis 4 ans, la Cornouaille est desservie par une ligne saisonnière entre Londres et Quimper assurée par British Airways. Cette ligne est une vraie opportunité de développer davantage cette clientèle sur le territoire.



Nous profitons de l'arrivée du premier avion de la saison 2015 pour rappeler à l'ensemble des prestataires touristiques les attentes particulières de nos voisins ainsi que quelques informations pratiques.

Deux réunions d'information sur l'accueil des clientèles britanniques sont organisées le jeudi 28 mai à Quimper et sur l'ouest Cornouaille, animées par l'Observatoire Régional du tourisme de Bretagne.

Notre partenaire CCI s'inscrit dans cette action en proposant des tests d'anglais gratuits pour les professionnels du tourisme et les commerçants ainsi que des formations spécifiques en Anglais.

Les espaces d'arrivée de l'aéroport Quimper Cornouaille seront habillés aux couleurs de la Destination dans les prochains jours.

Enfin, comme initié ce début 2015, la Destination Quimper Cornouaille retournera sur le salon « France Show » à Londres en janvier 2016 avec une délégation de partenaires plus importante.

Quimper Cornouaille Développement et l'Agence Ouest Cornouaille Développement, coordinateurs de la Destination, souhaitent initier avec ces opérations, une démarche à plus long terme de renforcement de l'accueil des clientèles britanniques.

So, let's go now !

BIEN ACCUEILLIR NOS VOISINS BRITANNIQUES

La Destination Quimper Cornouaille accueille chaque année de nombreux visiteurs britanniques, qui représentent la première clientèle étrangère du territoire.

Depuis 4 ans, la Cornouaille est desservie par une ligne aérienne saisonnière entre Quimper et Londres, dont la fréquentation augmente chaque année.

L'arrivée le 21 mai 2015 de la première rotation de la saison est l'occasion de mettre en avant les bonnes pratiques à adopter pour accueillir nos voisins d'outre-Manche.



BIEN ACCUEILLIR NOS VOISINS BRITANNIQUES

BON À SAVOIR...

Afin d'éviter tout incident diplomatique, voici les noms des Britanniques en fonction de leur province d'origine :

Anglais : English

Gallois : Welsh

Ecossais : Scottish

Irlandais du Nord : Northern Irish

Irlandais : Irish

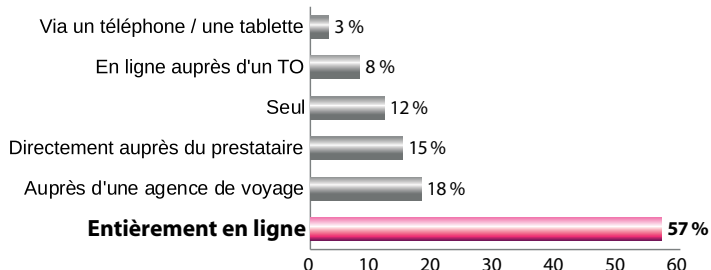
Pour être sûr d'éviter tout faux pas, employez le terme British.

Mieux connaître les Britanniques

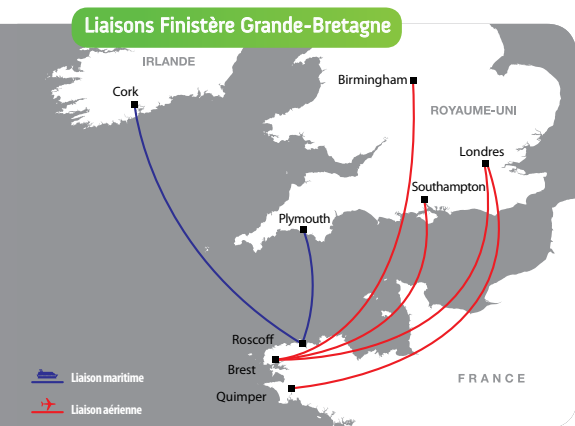
Quelques chiffres clés

- 34% des nuitées étrangères en Bretagne sont britanniques (2013)
- 49% de la clientèle étrangère en Finistère est britannique (2012)
- 79% des Britanniques qui viennent en France en vacances organisent eux-mêmes leur séjour
- 62% des Britanniques ne parlent que leur langue
- Des habitudes de séjours à l'étranger très ancrées : 2 séjours sur 5, soit 56 millions en 2011

Mode de réservation



Profil des utilisateurs de la ligne aérienne Londres-Quimper*



- 45% des passagers voyagent **en famille**
- 31% des passagers voyagent seuls
- 48% des passagers sont **cadres supérieurs** ou exercent une profession libérale
- 96% des passagers ont voyagé pour motifs personnels

Le séjour des passagers de la ligne aérienne*

- 70% envisagent de revenir en Bretagne dans l'année
- Les passagers séjournent en moyenne **8 nuits** dans le Finistère et le plus souvent à Quimper
- Ils dépensent en moyenne **30€ par jour et par personne** durant leur séjour

TOP 5 des villes cornouillaises visitées durant le séjour

1. Quimper : 69%
2. Bénodet : 37%
3. Pont-l'Abbé : 29%
4. Concarneau : 29%
5. Pont-Aven : 21%

TOP 5 des activités pratiquées durant le séjour

1. Découverte des villes et se promener : 82%
2. Plage ou activités de bord de mer : 81%
3. Shopping : 55%
4. Découverte de la gastronomie : 42%
5. Visite de parcs et sites naturels : 37%

* Source : enquête BVA pour Vinci Airports et Quimper Cornouaille Développement (août 2014)

Patrimoine, gastronomie et animations : nos atouts qui attirent les Britanniques



Activités plein air



Gastronomie



Patrimoine naturel



Patrimoine culturel



Activités et animations culturelles, marchés

Des vacances familiales et packagées

Les Britanniques partent **en vacances en famille** et s'attendent donc à trouver des **activités pour leurs enfants** avec des supports adaptés et des animations en anglais. Ils apprécient l'emploi de **technologies interactives** qui sollicitent les sens notamment dans les musées mais aussi dans les structures accueillant du public.

Ils sont habitués à des **horaires d'ouverture larges (9h-18h30)** et à pouvoir **se restaurer sur le lieu de visite** pour la pause déjeuner.

Les Britanniques ont l'habitude de se tourner vers les **offres packagées « all inclusive »** et les **forfaits** au moment de choisir leurs prestations touristiques.

Il est également judicieux de proposer des offres courts séjours, qui correspondent aux rotations aériennes, avec services induits (location de matériel de loisirs).

Si vous êtes à l'aise en anglais, indiquez-le sur vos vitrines à l'aide d'un écriteau.



Écritéau à télécharger sur : www.quimper-cornouaille-developpement.fr
>Economie>Tourisme>Clientele-anglaise

Séduire, accueillir et bien communiquer pour mieux fidéliser !

Comment les séduire ?

- Être présent sur internet
- Posséder des labels tels que « Hôtel Cert », « Qualité Tourisme », « Clé Verte » ou encore « Camping Qualité Bretagne »
- Communiquer en anglais (au téléphone, sur votre répondeur, système de réservation, mails...)



Comment les accueillir et communiquer ?

- Donner un maximum d'informations, sur place et avant le séjour, pour faciliter la découverte et l'accès à l'offre
- Traduire intégralement vos supports (sites, menus, prestations, brochures, vidéos...)
- Préciser sur la couverture que le document comprend des informations en anglais
- Rechercher une cohérence entre la partie anglaise et française (taille des paragraphes, titres, cartes...)
- Perfectionner son anglais et préparer un discours d'accueil type

Comment les fidéliser ?

- Personnaliser les échanges, être chaleureux, réactifs...
- Mettre l'accent sur l'expérience, leur faire passer un bon moment pour leur donner envie de revenir chez vous
- Entretenir une **relation post-séjour** personnalisée : email de remerciement après le départ, inciter à partager sur les réseaux sociaux, les tenir informés des nouvelles offres...

Hébergement, restauration, loisirs : comment marquer des points ?

Des hébergements de charme et équipés en wifi

Les Britanniques aiment la simplicité et le charme de nos hébergements. Pour être encore plus en adéquation avec leurs attentes, il est bon de prévoir **une bouilloire et du thé** dans leur chambre ainsi que l'indispensable adaptateur de prise. La réactivité du personnel et sa capacité à **parler anglais** seront des atouts supplémentaires pour votre établissement.

N'oubliez pas qu'en Grande-Bretagne, il est toujours une heure plus tôt qu'en France !

Posséder le **wifi gratuit** sera un très bon moyen d'attirer les Britanniques chez vous, tout comme la présence de chaînes de télévisions anglo-saxonnes. Ils apprécieront également que vous mettiez à leur disposition les principaux journaux britanniques.

Assurer un accueil et une **permanence téléphonique** à midi et tard le soir (jusqu'à 21h) car ce sont les tranches horaires où ils sont davantage susceptibles de vous appeler.

Restauration : légumes à volonté !

Les Britanniques sont assez friands des plats végétariens et des légumes en garniture, en rajouter à votre carte sera un atout pour séduire cette clientèle. En revanche, ils ne sont pas adeptes des viandes saignantes.

Pensez à traduire vos menus afin de leur faciliter la compréhension

Cuisson des viandes
Bleue : very rare
Saignant : rare
A point : medium

des plats et gagner du temps au moment de la commande. N'hésitez pas à les conseiller sur les spécialités et les produits locaux ! Sachez enfin que la présence de chiens dans les restaurants peut parfois déranger les Britanniques.



Loisirs et activités : all in english !

Une fois de plus la traduction de vos supports est indispensable pour attirer et satisfaire les Britanniques. Cependant, si le travail de traduction est trop conséquent, pensez à prioriser les éléments à traduire : **sécurité**, informations pratiques, présentation de votre structure... ou utiliser des éléments de compréhension universels tels que des **illustrations** et des **pictogrammes**.

Vous pouvez également aller plus loin en proposant des **audioguides** pour les visiteurs.

N'oubliez pas de communiquer en anglais autour des événements et animations que vous proposez tout au long de l'année.

UN PEU DE VOCABULAIRE POUR VANTER LES ATOUTS DE LA CORNOUAILLE TOURISTIQUE (plus de détails sur la brochure "la Cornouaille")



Paysages : landscapes
Côte : coast/coastline
Campagne : countryside
GR34 : National Coast Path
Sentier balisé : marked path

Patrimoine (cultural heritage) / Culture (living heritage)

Maisons à colombage : half-timbered houses
Rues pavées : medieval cobblestone streets
Chaumières : thatched houses
Phare : lighthouse
Faïence : painted pottery
Broderie : embroidery
Ville Close : walled, fortified city

Pêche (fishing)

Port : harbour
Chalutier : coast troller
Débarquer le poisson : to unload the fish
Criée : fish auction hall
Langoustine : prawn with hard shell
Homard : lobster
Huître : oyster
Marée (haute/basse) : tide (high/low)

Spécialités (specialities)

En conserve (sardines/thon) : canned (sardines/tuna)
Charcuterie : deli meat
Cidre : cider
Crêpes dentelles : crispy crêpes
Crêpes sucrées : sweet crêpes
Crêpes salées : salted crêpes
Galette / Palets : buttery biscuits / shortbread biscuits

Pratique en Cornouaille

Prestations traduites en anglais et visites guidées

Patrimoine

Abbaye Sainte Maurice, Clohars-Carnoët : audio-guides en anglais

Manoir de Kernault, Mellac : exposition traduite en anglais

Maison musée du Pouldu, Clohars-Carnoët : tableaux numériques avec le contenu de la visite en anglais ainsi que des panneaux introductifs du jardin résumés en anglais

Visite de l'église de Loctudy en anglais tous les mardis 11h, en juillet-août

Villes

Concarneau, Service du Patrimoine : pour les groupes et sur réservation, visite guidée en anglais

Celtic'train, Concarneau, Bénodet, Quimper : commentaires écrits en anglais

Quimper : visite audio en anglais (www.quimper.mobi), plan touristique en anglais

Musées

Musée de la Pêche, Concarneau : livret écrit en anglais

Marinarium, Concarneau : livret écrit en anglais

Maison Gauguinart, Pont-Aven : accueil de groupe (10-12 personnes max) sur réservation

Haliotika (Sea-fishing Discovery Centre) : visites guidées en anglais tous les vendredis à 15h15 en juillet-août / audio-guide en anglais disponible tous les jours / visite guidée de la criée (Fish Auction Hall) tous les vendredis à 16h15 en juillet et août

Rotations Londres-Quimper

Les jeudis et dimanches de mi-mai à la première semaine de septembre
Un troisième jour de rotation les mardis en juillet et août
1h10 de vol avec la compagnie British Airways au départ de London City Airport.

Pour aller plus loin

- Au Centre d'Étude des Langues de la CCI de Quimper · 145, avenue de Keradenne 29000 Quimper · 02 98 98 29 50 :
 - évaluation de niveau tous les lundis à 14h sur rendez-vous (gratuit)
 - formation de 8 jours à la langue anglaise appliquée au tourisme (1250€ avec prise en charge possible par les fonds de formation) www.quimper.cci.fr>Formations
- Documents « C'est Beau Ici » : Profils et attentes ; Glossaire gastronomie ; Le Guide

Aquashow, Audierne : dépliant et panneaux explicatifs en anglais, accueil en anglais

Port-Musée, Douarnenez : brochure et audioguides en anglais, visite guidée en anglais possible

Centre d'interprétation préhistorique de Menez-Dragan : livret en anglais, visite guidée en anglais pour les groupes sur réservation.

Musée de la Faïence, Quimper : supports de visite en anglais

Henriot Quimper : feuillets en anglais pour la visite des ateliers ; visite en anglais pour un groupe sur réservation

Cidrerie Manoir du Kinkiz/distillerie et Musée de l'Alambic : parle en anglais, accueille les particuliers et groupes en anglais

Le Quartier – centre d'Art Contemporain : petit journal de l'exposition traduit en anglais

Croisière sur les rivières

Vedettes Aven-Belon, Pont-Aven : feuillet en anglais distribué aux passagers

Vedettes de l'Odet, Bénodet : visite commentée en anglais

Découvertes

Pointe du Raz : visite guidée en anglais tous les mardis à 10h45 et dimanches à 15h sur réservation, dépliant en anglais, accueil en anglais

Les sorties nature, Fouesnant : sur demande et uniquement pour groupe entièrement composé de personnes

Vacances scolaires des Britanniques

20 jours de congés minimum par an

Été : à partir du 01/07

Toussaint : du 12/10 au 23/10

Noël : du 21/12 au 04/01

Printemps : du 04/04 au 15/04

du bon accueil et Le Guide des bonnes pratiques commerciales.

- Document AOCD : « Comment accueillir et fidéliser la clientèle britannique ? »

Retrouvez ces documents détaillés sur la clientèle britannique ainsi que des fiches de vocabulaires thématiques sur : www.quimper-cornouaille-developpement.fr>Economie>Tourisme>Clientele-anglaise

parlant anglais (prévenir suffisamment à l'avance)

Réserve Ornithologique de Goulien : guide papier en anglais.

Maison du Pâté Hénaff : dépliant traduit en anglais.

Gastronomie

Atelier crêpes Véro Bretagne, La Forêt-Fouesnant : apprendre à faire ses crêpes

À Quimper

Les restaurants accueillant en anglais auront un autocollant « We speak english, welcome »
Jeudi 28 mai 2015 au Finnegans, soirée avec spécialités anglaises

TABLEAUX DE CONVERSIONS

Cours du change au 28/04/2015
Source : www.banque-france.fr

€	£	£	€
1	0.72	1	1.40
2	1.43	2	2.80
3	2.15	3	4.20
4	2.86	4	5.59
5	3.58	5	6.99
6	4.29	6	8.39
7	5.01	7	9.79
8	5.72	8	11.19
9	6.44	9	12.59
10	7.15	10	13.99

Km	Miles	Miles	Km
1	0.62	1	1.6
10	6.21	10	16.09
20	12.43	20	32.19
30	18.64	30	48.28
40	24.85	40	64.37
50	31.07	50	80.47
60	37.28	60	96.56
70	43.5	70	112.65
80	49.71	80	128.75
90	55.92	90	144.84
100	62.13	100	160.94

Sources :
Agence Ouest Cornouaille Développement /
Comité Régional du Tourisme Bretagne / C'est Beau Ici /
Agence Départementale du Tourisme 29 - Finistère Tourisme

www.quimper-cornouaille-developpement.fr

ISSN : 2119-2928 · Dépôt légal : mai 2015

Rédaction : Pôle tourisme de Quimper Cornouaille Développement
Crédit cartographique : Grégoire Marpillat

Crédit photographique : Quimper Cornouaille Développement sauf mention contraire sur la photo
Réalisation : GéDéZ'ailes Communication - Quimper
Imprimé à 2500 exemplaires par Cloître imprimeurs · Saint-Thonan (29)

