

Do you speak

Touriste ?

DÉCODEUR DE POINTS DE VUE

Pour mieux accueillir les visiteurs

Do you speak Touriste .fr

Le guide en ligne pour réussir l'accueil des touristes.



en savoir plus



pro.visitparisregion.com

Bilan de l'activité touristique, profils des clientèles,
études et dispositifs permanents d'enquêtes...

Rendez-vous sur le portail des professionnels du tourisme
de la destination Paris Île-de-France.



L'application pour vous référencer gratuitement
et vous faire connaître de la clientèle touristique internationale.



***En 2018,
Paris Région
a accueilli plus
de 50 millions
de visiteurs venus
du monde entier.***

Pour nous, professionnels du tourisme et de l'accueil, cette diversité signifie une variété de styles de communication, d'attentes, d'habitudes de voyages et de comportements.

Accueillir des visiteurs aux profils si divers est un défi. Le Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France, premier opérateur touristique de la destination, et la Chambre de Commerce et d'Industrie Paris Île-de-France poursuivent leur engagement auprès de vous en partageant ici conseils et bonnes pratiques pour échanger efficacement avec les touristes internationaux.

La destination Paris Région est la promesse d'un rêve. À nous, professionnels du tourisme, d'en faire une réalité.

LE CRT VOUS ACCOMPAGNE

PARCOURS E-LEARNING : POUR MIEUX ACCUEILLIR LES TOURISTES

Trois modules e-learning pour tester et améliorer l'accueil des touristes. Jeux, quiz, fiches pratiques, mises en situation... ces modules courts et ludiques sont totalement gratuits !

Gratuit



45
MIN

Repères interculturels

Saurez-vous prendre en compte les différences culturelles ?



45
MIN

Réflexe accessibilité

Aurez-vous les bons réflexes pour accueillir les personnes à besoins spécifiques ?

Destination Paris Île-de-France

Serez-vous incollable sur l'offre touristique de votre région ?



45
MIN

Testez et améliorez vos connaissances sur
pro.visitparisregion.com

SOMMAIRE



Décodez vos points de vue

- 6 • Communiquez avec le monde entier
- 8 • Identifiez les attentes de l'ensemble des touristes

Décodez les points de vue des visiteurs...

- 14 • français
- 16 • allemands
- 17 • américains
- 18 • australiens
- 19 • belges
- 20 • brésiliens
- 21 • britanniques
- 22 • canadiens
- 23 • chinois
- 24 • espagnols
- 25 • indiens
- 26 • italiens
- 27 • japonais
- 28 • mexicains
- 29 • néerlandais
- 30 • russes
- 31 • sud-coréens
- 32 • suisses

LE TOURISME PROPOSE
À CHACUN DE VIVRE
DES EXPÉRIENCES
PERSONNELLES ENRICHISSANTES.

À NOUS, PROFESSIONNELS
DU SECTEUR, DE LES RENDRE
EXCEPTIONNELLES.



DÉCODEZ VOS POINTS DE VUE

6

*Communiquez
avec le monde entier*

8

*Identifiez les attentes
de l'ensemble des touristes*



COMMUNIQUEZ AVEC LE MONDE ENTIER

Paris Région accueille des visiteurs de plus de 100 pays.
De bonnes pratiques permettent de s'adapter à chacun.

COMPRENDRE ET SE FAIRE COMPRENDRE

Question

C'EST PARFOIS DIFFICILE
DE SE FAIRE COMPRENDRE
DE NOS VISITEURS,
DE CULTURES ET DE LANGUES
VARIÉES, QUI ONT DES
ATTENTES DIFFÉRENTES.
QUE PEUT-ON FAIRE ?

Réponse

AU-DELÀ DE LA DIVERSITÉ
DE VOS INTERLOCUTEURS,
PLUSIEURS ATTITUDES
D'ÉCOUTE ACTIVE
ET DE COMMUNICATION
PERMETTENT DE BIEN
VOUS FAIRE COMPRENDRE.

- **Une compréhension mutuelle.**
En situation d'accueil, la clé d'une communication fluide et efficace est de chercher d'abord à comprendre votre interlocuteur. Quand on sait précisément ce que ce dernier souhaite, il devient alors beaucoup plus facile de l'informer, efficacement et agréablement.
- **Les bonnes questions.**
Utiliser les bonnes formes de questions est l'une des clés de la communication. Si vous voulez comprendre les attentes d'un visiteur, posez une question ouverte, commençant par "quoi" ou "comment" ("Comment puis-je vous aider ?"). Si vous souhaitez que la personne fasse un choix parmi plusieurs possibilités, optez pour une question à choix multiples ("Souhaitez-vous l'option, A, B, ou C ?"). Si vous voulez confirmer leur satisfaction ou conclure la discussion, posez une question fermée, invitant une réponse par oui ou non ("Voici votre ticket, avez-vous besoin d'autre chose ?").
- **Une demande réaffirmée.**
S'assurer que vous avez bien compris votre interlocuteur en reformulant sa requête permet de valider votre compréhension. De plus, cela renforce la confiance avec cette personne : vous lui montrez que vous prêtez attention à sa demande et à la qualité de votre service.
- **Des mots simples.**
En France, nous utilisons souvent des mots techniques, jargons et acronymes auxquels les visiteurs internationaux ne sont pas habitués. Simplifier et reformuler ces mots ambigus permet de faciliter la communication : l'expression "Paris by train" pour parler du RER en est un bon exemple.

OBSERVER POUR S'AJUSTER

Question

INTERAGIR AVEC DES PERSONNES AUX PROFILS DIVERSIFIÉS EST PARFOIS COMPLEXE. DOIT-ON CHANGER CONSTAMMENT DE POSTURE ?

Réponse

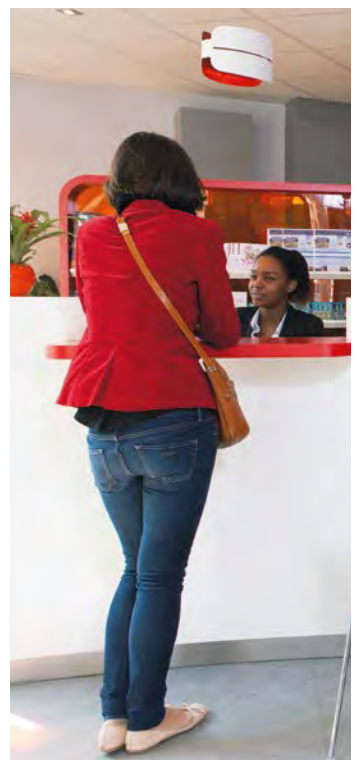
IL S'AGIT PLUTÔT D'OBSERVER LES COMPORTEMENTS DE SON INTERLOCUTEUR POUR S'AJUSTER DE MANIÈRE APPROPRIÉE. QUELQUES POINTS CLÉS DE COMMUNICATION INTERCULTURELLE SONT IMPORTANTS À IDENTIFIER.

- **Des intentions explicitées.**
Expliquer votre intention peut souvent éviter que des malentendus se transforment en problèmes. Par exemple : *“Si je vous pose cette question, c'est pour pouvoir trouver le Pass qui conviendra le mieux à votre famille”.*

- **Un rythme de discussion adapté.**
Lorsque vous parlez avec quelqu'un, avez-vous tendance à couper la parole ou à laisser un silence avant de répondre ? Une différence de rythme produit rapidement un effet, positif ou négatif, sur son interlocuteur. La tendance culturelle est de plutôt couper la parole dans les pays latins (pour montrer son intérêt), et être plus silencieux en Asie de l'Est (pour marquer son respect).

- **Une communication écrite ou orale.**
Pour transmettre une information, quel moyen utilisez-vous : la parole ou un support visuel ? Beaucoup de visiteurs internationaux, pour des questions de culture et de langue, vont apprécier d'avoir un support visuel accompagnant vos explications de vive voix.

- **Une démonstration des émotions maîtrisée.**
Comment réagissez-vous lorsque vous êtes en désaccord ou mécontent ? La tendance culturelle française est de démontrer assez ouvertement ses émotions, par ses gestes ou son ton de voix. Cette réaction n'est pas universelle : dans certains pays, le désaccord est dit poliment mais explicitement, alors que dans d'autres, il est beaucoup moins ouvertement exprimé.



IDENTIFIEZ LES ATTENTES DE L'ENSEMBLE DES VISITEURS



Nombre d'arrivées



50

millions

Arrivées françaises : 56 %
Arrivées internationales : 44 %

Motif du séjour



67%

Personnel



20%

Professionnel



13%

Mixte

Repeaters



95%

pour la clientèle française

60%

pour les clientèles internationales

TOP 5 des nationalités à Paris Région



1^{er}

États-Unis



2^e

Grande-Bretagne



3^e

Espagne



4^e

Italie



5^e

Allemagne



TOP 5
des activités pratiquées

72%
Visites de musées
et monuments



69%
Promenades
en ville



41%
Shopping



39%
Visites de parcs
et jardins



29%
Découverte de la
gastronomie française



TOP 5
des sites visités

42%

Tour Eiffel



32%

Notre-Dame de Paris



31%

Musée du Louvre



30%

Arc de triomphe



29%

Sacré-Cœur de
Montmartre



Chiffres 2018

**Satisfaction
globale**



91%

pour la clientèle française

93%

pour les clientèles internationales

**Intention de revenir
d'ici 1 à 2 ans**



80%

pour la clientèle française

54%

pour les clientèles internationales

*“Paris est une ville de culture et de romantisme, ça ne suffit pas d’aller à Paris une seule fois.
La vie qui doit être heureuse, sera triste si l’on ne voyage pas à Paris.”*

Les incontournables de l'accueil



Accueil

Les visiteurs s'attendent à un accueil courtois dans une atmosphère chaleureuse et soignée. L'amabilité et un simple sourire sont des points essentiels au bon déroulement de leur voyage. L'accueil dans leur langue natale est un véritable plus.



Information

Les visiteurs internationaux apprécient la documentation dans leur langue natale à chaque étape de leur séjour : transports, hôtellerie, restauration. Cela rassure énormément.



Temps

Le temps de nombreux visiteurs étant limité, ils apprécient avoir en possession le maximum d'informations leur permettant de gérer leurs activités au mieux. Une hausse du confort et des dispositifs d'informations dans les files d'attente est attendue de manière unanime.



Propreté

La propreté de tous les lieux est un point primordial afin que le séjour de chacun soit pleinement réussi. Certains visiteurs peuvent se montrer des plus méticuleux. D'autres peuvent aussi être déstabilisés par la visibilité d'une certaine précarité.

Accessibilité de la destination



Transports

"Comment se rendre dans tel lieu, pour quel prix, pour quelle durée, comment utiliser le métro..." sont autant d'interrogations auxquelles les visiteurs attendent des réponses de la part des personnels accueillants.



Partage

Aujourd'hui, voyager rime aussi avec partager, que ce soit avec ses amis ou sa famille. C'est la possibilité pour les visiteurs de laisser des commentaires et évaluations à chaque étape de leur voyage. Le Wi-Fi gratuit apparaît donc comme une nécessité en tous lieux.



Accessibilité / Besoins spécifiques

En famille, avec des bagages, à mobilité réduite ou avec tout autre besoin spécifique, les visiteurs apprécient être renseignés en amont sur les modalités d'accessibilité de chaque lieu visité.



Sécurité

Afin de profiter sereinement de leurs séjours, beaucoup de visiteurs apprécient être mis au courant sur la question des pickpockets et quant à la présence de forces de sécurité.



Musées et monuments

Vu leur temps limité et l'abondance de monuments et musées à Paris Région, de nombreux visiteurs aiment connaître au préalable les horaires, nocturnes ou tarifs spécifiques des sites culturels (étudiant UE, -26 ans, seniors...).



Gastronomie

La gastronomie, son authenticité, l'histoire de ses plats, des informations sur les produits à la carte, sont des informations recherchées par les visiteurs lors de leur séjour à Paris Région. Pour beaucoup, ils apprécient se voir proposer des activités liées à la gastronomie.



Événementiel

De nombreux visiteurs viennent à Paris Région pour ses grands événements sportifs et culturels. Grandes compétitions, concerts, festivals, expositions temporaires... Soyez toujours au courant de l'activité de votre territoire.



Qualité / Prix

Paris Région apparaît comme une destination chère aux yeux de beaucoup de touristes. Il est donc important de leur présenter les différents bons plans du moment, les offres familles existantes et autres formules spécifiques.



“C’est toujours un émerveillement de revoir ces lieux, cette ambiance, avec la lumière d’été. Cette année, c’était vraiment formidable.”

IL N'APPARTIENT
QU'À NOUS DE FAIRE
DE LEURS RÊVES
UNE RÉALITÉ.





DÉCODEZ LES POINTS DE VUE DES VISITEURS...

14

français

16

allemands

17

américains

18

australiens

19

belges

20

brésiliens

21

britanniques

22

canadiens

23

chinois

24

espagnols

25

indiens

26

italiens

27

japonais

28

mexicains

29

néerlandais

30

russes

31

sud-coréens

32

suisses

LES VISITEURS FRANÇAIS



Les suggestions d'accueil



Visite

Les visiteurs français connaissent bien Paris Région : proposez-leur des prestations qui sortent des sentiers battus.



Accueil

Soyez attentif aux détails pour une clientèle touristique peu impactée par l'effet de dépaysement et souvent plus exigeante dans son propre pays. La gestion de l'attente est notamment un vrai critère de choix du fait de leur courte durée de séjour.



Gastronomie

N'hésitez pas à proposer des cuisines venues d'ailleurs : pour beaucoup, la gastronomie française est mieux représentée dans le reste de la France.



Qualité / Prix

Les visiteurs français font plus attention à leurs dépenses et considèrent toutes les activités comme chères comparées au reste de la France.



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 7h-9h

Déjeuner : 12h-14h

Dîner : 19h30-20h

"Il faudrait qu'on puisse acheter son billet avant et ne pas faire la queue aux caisses."



Ce qui les distingue en quelques chiffres

95%*

Ils sont pour 95%* des repeaters (+16 points) et sont 57%* (+19 points) à avoir déjà effectué plus de 10 séjours à Paris Région lors des 5 dernières années.

75%

Grands connaisseurs de la destination, ils sont 75% à rester à Paris Région moins de 4 nuits, et ont pour principal motif la visite de la famille dans plus d'un cas sur deux (53%*, +20 points).

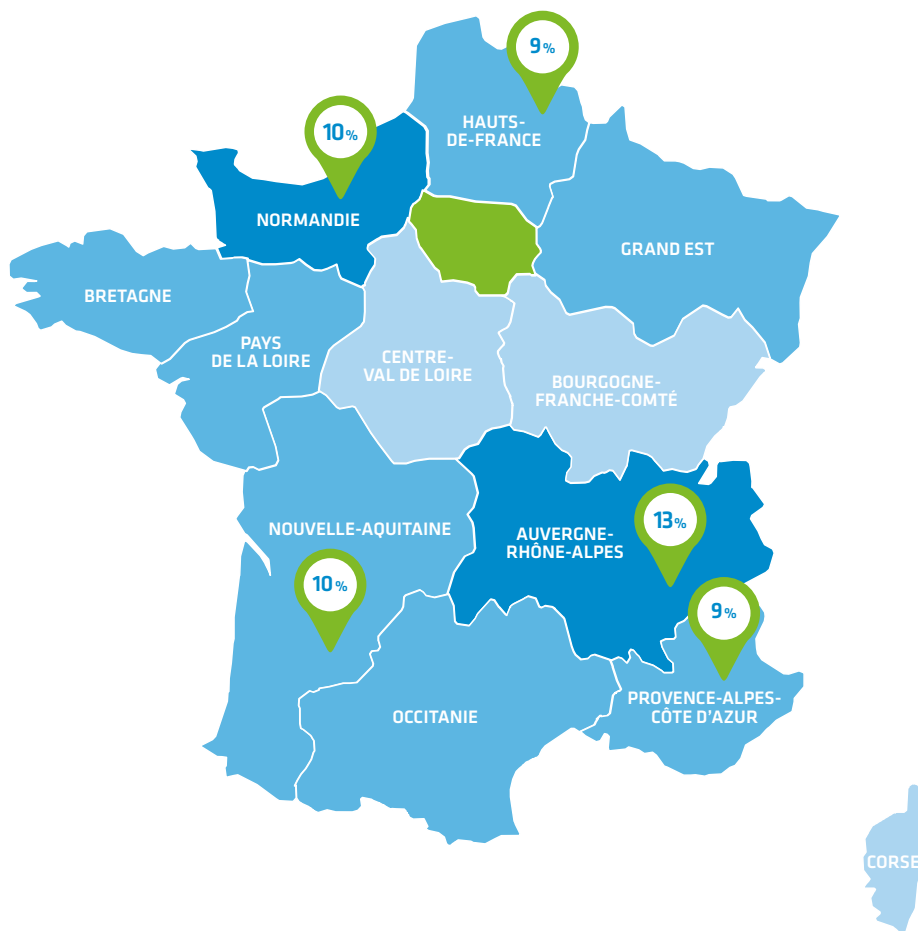
40%*

Ils sont 40%* (+14 points) à ne visiter aucun site lors de leur séjour. Il est important de leur proposer des activités sortant des sentiers battus.

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

D'OÙ VIENNENT-ILS ?



"C'est dommage de passer à côté d'événements dont on n'aurait pas entendu parler parce que ce n'était pas dans un guide, les réseaux sociaux permettent d'être à jour."

LES VISITEURS ALLEMANDS



Les suggestions d'accueil



Information

Les visiteurs allemands accordent une grande importance à la fiabilité des informations écrites mises à leur disposition.



Confort

Le confort et la propreté sont des éléments importants. Ils peuvent se montrer particulièrement attentifs sur ces points précis.



Temps

Soyez très précis et fiable dans les horaires annoncés. Veillez donc à toujours être ponctuel, les retards sont culturellement mal vus par les visiteurs allemands.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

74%

Près de trois visiteurs allemands sur quatre 74% (+18 points) ont une durée de séjour de moins de 4 nuits. Du fait notamment de la proximité avec la destination, ils sont 20% (+5 points) à avoir déjà effectué plus de 10 séjours à Paris Région lors des 5 dernières années.

49%

Ils apprécient particulièrement la visite du Sacré-Cœur de Montmartre lors de leur séjour à Paris Région (49%, +9 points).

43%

Ils arrivent souvent à Paris Région en voiture (38%, +14 points), puis privilégient le déplacement à pied durant leur séjour (43%, +8 points).

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

- Bonjour >> Guten Tag
- Bienvenue >> Willkommen
- Merci >> Danke
- Au revoir >> Auf Wiedersehen
- Parlez-vous anglais ? >> Sprechen Sie Englisch ?



Rythme des repas

- Petit-déjeuner : 7h-8h
- Déjeuner : 12h-13h
- Dîner : 18h30-20h

"Paris est belle, mais Paris n'est pas assez propre."

"Il y en avait pour tout le monde ! Mes enfants ont trouvé le séjour très intéressant, même les musées."



LES VISITEURS AMÉRICAINS



Les suggestions d'accueil



Shopping

Mettez en avant vos produits typiques, les Américains sont très sensibles au *made in France*.



Multi-services

Offrez des prestations *full service* auxquelles ils sont habitués et qu'ils apprécient tout particulièrement.



Partage

Soyez très attentif aux évaluations et commentaires en ligne de vos visiteurs. Répondez aux critiques, bonnes ou mauvaises.



Temps

Les visiteurs américains tolèrent difficilement le retard. Soyez le plus ponctuel possible.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

1^{er}

Ils sont la première clientèle touristique internationale à Paris Région. Ils représentent 11 % des arrivées internationales, soit près de 2,4 millions de visiteurs.

92%*

Plus de 9 visiteurs américains sur 10 (92%*, +17 points) déclarent se promener en ville lors de leur séjour, ce qui en fait les visiteurs internationaux prenant le plus part à cette activité.

39%*

39%* (+9 points) des visiteurs américains ont pour moyen de transport le taxi lors de leur séjour à Paris Région. Ils l'utilisent notamment pour leur transfert à l'aéroport.

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs
Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

Bonjour >> Hello
Bienvenue >> Welcome
Merci >> Thank you
Au revoir >> Good bye
Passez un bon séjour >> Have a nice stay



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 7h-9h
Déjeuner : 12h-14h
Dîner : 19h30-20h

*"L'idée que les Français ne parlent pas anglais est un cliché.
La plupart des Français ont pu échanger en anglais avec ma femme et moi."*

"Le fait de pouvoir réserver les activités sur le site est un vrai plus, ça nous simplifie la vie."

LES VISITEURS AUSTRALIENS



Les suggestions d'accueil



Accueil

Les visiteurs australiens expriment leurs avis de manière directe, qu'ils soient positifs ou négatifs, et s'attendent à ce que leurs interlocuteurs en fassent de même. Attention néanmoins, sachez rester décontracté et professionnel à la fois.



Visite

Proposez des prestations pouvant sortir des circuits touristiques classiques. Ils sont en recherche d'authenticité.



Qualité / Prix

Ils considèrent la destination comme chère, même s'ils s'y sont préparés. Proposez des offres "milieu de gamme" qui leur paraissent de très bonne qualité et d'un excellent rapport qualité/prix.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

60%*

Ils visitent pour 60%* (+20 points) d'entre eux la destination pour la première fois.

27%*

En recherche d'authenticité, ils effectuent pour 27%* d'entre eux (+12 points) au moins une visite de marchés et brocantes et/ou pour 26%* (+16 points) au moins une visite guidée de quartiers.

23%*

Ils ont le taux le plus élevé de seniors (plus de 60 ans) sur la destination (23%*, +12 points).

19€*

Ils dépensent en moyenne par jour et par personne 19€* (+6€ par rapport à la moyenne des visiteurs internationaux) dans les loisirs, spectacles et musées. Ils aiment tout particulièrement assister à des spectacles de cabaret (16%*, +13 points).

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

Bonjour >> Hello
Bienvenue >> Welcome
Merci >> Thank you
Au revoir >> Good bye
Passez un bon séjour >> Have a nice stay



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 7h30-8h
Déjeuner : 12h30-13h
Dîner : 19h-19h30

"On savait avant de venir que ce serait cher de toute façon, Paris n'est pas une destination à bas prix."

"Il faut des choses inédites, des bonnes adresses, nouvelles et à la mode."



LES VISITEURS BELGES



Les suggestions d'accueil



Visite

Pour une grande majorité, les visiteurs belges sont des connaisseurs de la destination. Mettez donc en avant l'actualité événementielle. Ils apprécient notamment les manifestations culturelles, expositions, concerts, festivals...



Gestion du temps

Habités de la destination, les visiteurs belges se détournent facilement des lieux où ils jugent l'attente trop longue. Aussi veillez à les renseigner en amont sur les temps d'attente et les itinéraires.



Accueil

La Belgique a trois langues officielles (français, néerlandais, allemand) : assurez-vous de connaître la langue de votre interlocuteur et de lui proposer une documentation adaptée.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

85%*

Avec 85%* (+25 points) de repeaters, les visiteurs belges sont les visiteurs internationaux les plus fidèles de la destination Paris Région, du fait notamment de leur proximité.

26%*

Ils visitent moins de sites et sont 26%* (+15 points) à n'en visiter aucun. 16% d'entre eux (+4 points) assistent cependant au moins à un événement culturel.

33%

Les visiteurs belges sont la deuxième nationalité internationale à se rendre à Paris Région en famille (33%, +6 points).

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR : (FLAMAND)

Bonjour >>> Goedendag

Bienvenue >>> Welkom

Merci >>> Dank U

Au revoir >>> Tot ziens

Parlez-vous anglais ? >>> Spreekt u Engels ?



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 8h

Déjeuner : 12h-13h

Dîner : 18h

"J'apprécierais qu'on nous propose plus de produits de qualité, bio et de provenance française."

"La fluidité est essentielle pour profiter du séjour à Paris."

LES VISITEURS BRÉSILIENS



Les suggestions d'accueil



Accueil

Les visiteurs brésiliens ont souvent un discours plutôt direct et n'hésiteront pas à vous indiquer clairement leur satisfaction, comme leur mécontentement. Sachez rester ouvert aux échanges, chaleureux et souriant. Si vous ne parlez pas portugais, maîtrisez a minima l'anglais ou l'espagnol.



Gastronomie

Dans une volonté de les mettre à l'aise et dans l'optique de renforcer le sentiment de personnalisation de l'offre, permettez-leur, quand cela est possible, de choisir leur table au moment des repas.



Qualité / Prix

Mettez en avant le service dans vos prestations : il explique les prix que les visiteurs brésiliens jugent élevés, mais justifiés. N'hésitez pas à leur proposer des prestations de luxe.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

75%

Ils sont 75% (+21 points) à effectuer au moins une visite de parcs et jardins.

37%

Voyageant majoritairement seul ou en couple, les visiteurs brésiliens sont 37% (+15 points) à plébisciter les sorties la nuit.

77%

Parmi les incontournables de la destination, les visiteurs brésiliens apprécient particulièrement la visite de l'Arc de triomphe (77%, +29 points).

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

Bonjour >>> Ola (oi)

Bienvenue >>> Bem-vindo(a)

Merci >>> Obrigado

Au revoir >>> Adeus

Parlez-vous anglais ? >>> Vocês falam inglês?



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 7h30-8h

Déjeuner : 13h

Dîner : à partir de 21h

"J'aime pouvoir manger de grands classiques et surtout des produits locaux, j'aimerais que cela soit plus souvent le cas à Paris."

"Pour les Brésiliens qui ne parlent pas anglais, ce n'est pas toujours évident, il faudrait des traductions en portugais."



LES VISITEURS BRITANNIQUES



Les suggestions d'accueil



Accueil

Les visiteurs britanniques expriment souvent de manière indirecte leur refus, mécontentement ou incompréhension, aussi assurez-vous que votre message soit clair, précis et qu'il soit compris de tous les interlocuteurs.



Offre culturelle

Mettez en avant le côté ludique de vos prestations, notamment dans les offres culturelles.



Visite

Ils sont des habitués de la destination et attendent donc des conseils de plus en plus personnalisés au fil de leurs visites.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

2^e

Ils sont la deuxième clientèle internationale à Paris Région. Ils représentent 9 % des arrivées internationales, soit près de 2 millions de visiteurs.

36%

Fidèles de la destination, ils réalisent en général peu d'activités (36 % pratiquent entre une ou deux activités, +13 points). Ils se distinguent cependant en assistant à des événements sportifs (10 %*, +6 points).

43%

Ils sont 43 % (+17 points) à venir à Paris Région en train.

53%*

Ils accordent 53%* (+9 points) de leur budget à l'hébergement et privilégient l'hôtel à 72% (+10 points).

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

Bonjour >> Hello
Bienvenue >> Welcome
Merci >> Thank you
Au revoir >> Good bye
Passez un bon séjour >> Have a nice stay



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 7h-8h
Déjeuner : 12h-13h
Dîner : 18h30-20h

*"On va très souvent à Paris, on y a nos habitudes.
Cette année, on a voulu sortir de la ville pour changer un peu."*

"Il faut donner toutes les petites astuces pour passer rapidement les files d'attente, je suis sûr qu'on ne les connaît pas toutes."

LES VISITEURS CANADIENS



Les suggestions d'accueil



Accueil

Les visiteurs francophones ne représentent qu'une minorité de l'ensemble des visiteurs canadiens, par conséquent, privilégiez un premier accueil en anglais. Ne soyez pas trop formel : spontanés et directs, les visiteurs canadiens ont le tutoiement facile.



Information

Autonomes lors de leur séjour à Paris Région, fournissez-leur un maximum d'informations en amont de leurs excursions et balades, ce qui renforcera un sentiment d'indépendance qu'ils recherchent particulièrement.



Visite

Communiquez sur vos bons plans et bonnes adresses, notamment dans la restauration et les spectacles type cabaret, le tout dans un esprit de conseils personnalisés.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

48%*

Lors de leur séjour à Paris Région, ils se déplacent plus à pied que n'importe quelle autre nationalité (48%*, +13 points). Ils apprécient notamment la visite de marchés et brocantes, qu'ils sont 24 % à visiter (+9 points).

31%

Du fait de leur éloignement, la destination Paris Région constitue pour 31% d'entre eux (+13 points) une étape dans un circuit regroupant plusieurs villes européennes.

18€

Ils consacrent en moyenne par jour et par personne 18 € (+5 € par rapport à la moyenne des visiteurs internationaux) dans les loisirs, spectacles et musées. Ils aiment d'ailleurs tout particulièrement assister à des spectacles de cabaret (7%, +4 points).

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs
Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

Bonjour >> Hello
Bienvenue >> Welcome
Merci >> Thank you
Au revoir >> Good bye
Passez un bon séjour >> Have a nice stay



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 7h-7h30
Déjeuner : 12h
Dîner : 17h30-18h

"Dommage qu'il n'y ait pas de Wi-Fi partout, c'est le cas dans de nombreuses autres destinations."

"Je trouve ça important qu'une ville permette aux personnes engagées dans l'environnement de le faire, et apprenne aux autres à le faire."



LES VISITEURS CHINOIS



Les suggestions d'accueil



Information

Afin de les rassurer, mettez en avant le caractère officiel des informations que vous fournissez.



Shopping

Certifiez l'authenticité des modèles proposés. Proposez de leur attendre en caisse avec une partie de leurs achats.



Gastronomie / Hôtellerie

Les visiteurs chinois attendent de se voir proposer de l'eau chaude à chaque étape de leur voyage, notamment dans les hôtels et restaurants.



Partage

Soyez actif sur les réseaux sociaux chinois. Les visiteurs chinois partagent et s'informent beaucoup sur WeChat et Weibo.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

198€*

Avec un panier moyen de 198 €* par jour et par personne (+59 € par rapport à la moyenne des visiteurs internationaux), le shopping représente 26%* (+10 points) de leur budget total et constitue souvent une activité immanquable de leur voyage. Cette activité est intéressante par rapport aux prix pratiqués en Chine, d'autant plus dans les lieux proposant la détaxe.

79%*

Ce sont les touristes internationaux qui visitent le plus le musée du Louvre (79%*, +29 points), un des symboles de l'imaginaire parisien. Ils apprécient aussi des musées plus confidentiels comme le Muséum national d'Histoire naturelle, qu'ils sont 10%* à visiter (+7 points).

29%*

Près d'un touriste chinois sur trois (29%*, +15 points) effectue au moins une croisière fluviale, et ils sont 10%* (+8 points) à prendre part à au moins un atelier thématique.

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

Bonjour >>> Nǐ hǎo / prononcer : Ni rao

Bienvenue >>> Huānyíng guānglín / prononcer : Rouanne ing gouang linne

Merci >>> Xièxiè / prononcer : Sié sié

Au revoir >>> Zàijiàn / prononcer : Dzaï djienne

Parlez-vous anglais ? >>> Nǐ huì shuō yīngyǔ ma ? / prononcer : Ni houé shuo ing-u ma ?



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 7h-8h

Déjeuner : 12h-13h

Dîner : 18h30-20h

"Il faut savoir quels musées permettent aux visiteurs de prendre des photos et ceux qui l'interdisent. De plus, bien qu'on puisse prendre des photos, on ne peut pas utiliser le flash."

"Des excursions et du shopping : les deux incontournables de mon voyage."

LES VISITEURS ESPAGNOLS



Les suggestions d'accueil



Accueil

Ils apprécient un premier accueil en espagnol qui apparaît comme un véritable plus.



Visite

Portez une attention toute particulière aux enfants lorsqu'ils voyagent en famille, et proposez des offres et activités allant dans ce sens.



Shopping / Visite

Les grands magasins ne sont pas seulement des lieux de shopping, mais aussi de visites, aussi n'hésitez pas à les renseigner à ce sujet.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

43%*

Ils sont 43%* (+16 points) à venir en famille à Paris Région.

47%*

Dans près d'un cas sur deux (47%*, +23 points), la visite d'un parc d'attractions fait partie de leur séjour. Ils sont les touristes internationaux qui visitent le plus Disneyland® Paris (36%*, +18 points).

27%*

Ils sont les visiteurs ayant le plus recours au bus comme principal moyen de transport une fois sur place (27%*, +9 points).

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

Bonjour >> Buenos Dias
Bienvenue >> Bienvenido
Merci >> Gracias
Au revoir >> Adios
Parlez-vous anglais ? >> ¿Hablas Inglés?



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 7h-9h
Déjeuner : 14h-16h
Dîner : 21h-23h

"Je pense que les files d'attente sont plus problématiques si l'on voyage avec des enfants. Ils n'ont pas la patience des adultes, ce serait bien de les divertir un peu."

"Nous apprécions le fait de faire en sorte que d'autres puissent profiter de nos expériences. Par exemple, nous avons fait de nombreux commentaires favorables sur notre hôtel dans les forums."



LES VISITEURS INDIENS



Les suggestions d'accueil



Accueil

Prenez soin de les accompagner jusqu'au bout de leur demande et de répéter l'information si nécessaire afin de les rassurer, la destination représentant un changement culturel important.



Temps

En ce qui concerne la gestion du temps, les visiteurs indiens sont souvent plus exigeants que d'autres clientèles. Moins patients, orientez-les par exemple vers l'utilisation des taxis qu'ils apprécient particulièrement.



Gastronomie

Pensez à proposer des plats végétariens et signalez-les clairement dans les menus.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

59%*

Ils se montrent très actifs lors de leur séjour à Paris Région, ils sont en effet 59%* (+12 points) à pratiquer entre 3 et 5 activités, et 28% à en pratiquer plus de 5.

38%*

Pour leur déplacement au sein de la destination, ils ont un usage plus important du taxi (38%*, +9 points), du bus (24%, +6 points) et du train (23%*, +12 points).

41%*

Près d'un visiteur indien sur deux (41%*, +16 points) vient à Paris Région dans le cadre d'un voyage d'affaires.

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

Bonjour >> Namaste (hindi), Hello (anglais)
Bienvenue >> Swagat hai (hindi), Welcome (anglais)
Merci >> Dhanyavad (hindi), Thank you (anglais)
Au revoir >> Namaste (hindi), Good bye (anglais)
Parlez-vous anglais ? >> Do you speak English?



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 7h30-8h30

Déjeuner : 12h-13h

Dîner : 18h-19h

"Il faudrait fournir une liste de choses à faire et aider les familles à mieux comprendre ce qui peut être fait en une seule journée et ce qui nécessite plus de temps."

"Des informations touristiques en braille pour les malvoyants et, si possible, avoir des informations audio pour les langues comme l'hindi."

LES VISITEURS ITALIENS



Les suggestions d'accueil



Visite

Les visiteurs italiens se montrent particulièrement intéressés par les activités en soirée ou nocturnes : renseignez-les sur ces activités.



Gastronomie

Ils ont souvent une culture gastronomique forte : racontez-leur l'histoire des plats, en mettant en avant vos prestations de dégustation et vos produits originaux.



Accueil

Les visiteurs italiens peuvent se montrer spontanés et chaleureux dans le geste et la parole : veillez à partager cet enthousiasme.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

54%

Ils se distinguent en visitant des édifices religieux comme le Sacré-Cœur de Montmartre (54 %, +14 points). Ils sont aussi attirés par la visite de lieux plus atypiques comme le centre Pompidou (21 %, +5 points).

34%

Plus d'un tiers des visiteurs italiens (34 %, +7 points) visite au moins 5 sites durant le séjour à Paris Région, ce qui les distingue des autres visiteurs européens souvent moins prompts à un grand nombre de visites.

46%

Avec près d'un visiteur sur deux effectuant un premier séjour à Paris Région (46 %, +6 points), ils connaissent moins la destination que certains de leurs voisins européens.

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

- Bonjour >>> Buongiorno
- Bienvenue >>> Benvenuto
- Merci >>> Grazie
- Au revoir >>> Arrivederci
- Parlez-vous anglais ? >>> Parla inglese ?



Rythme des repas

- Petit-déjeuner : 7h30-8h30
- Déjeuner : 12h-14h
- Dîner : 19h30-21h

"J'espère que dans 10 ans, Paris aura su conserver tout le charme d'une ville romantique et chic."

"Pendant que je faisais la queue, j'ai souvent trouvé des brochures informatives, même en italien ! Grâce à celles-ci, j'ai pu optimiser ces temps morts en découvrant des informations sur l'endroit que j'allais visiter."



LES VISITEURS JAPONAIS



Les suggestions d'accueil



Accueil

Les visiteurs japonais expriment rarement de manière directe leur refus, mécontentement ou incompréhension, aussi assurez-vous que votre message soit clair, ordonné et précis, et qu'il soit compris de tous les interlocuteurs. Le salut japonais est une vraie marque de politesse.



Partage

Les visiteurs japonais préfèrent souvent exprimer leurs avis une fois leur séjour totalement achevé. Aussi, veillez à rester attentif aux retours sur vos différents réseaux sociaux dans les jours suivants leur départ.



Information

La profusion d'information dans les brochures est appréciée, elle permet aux visiteurs japonais de se sentir rassurés et d'appréhender un contexte souvent inconnu et déstabilisant pour eux.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

191€

Pour une durée moyenne de séjour de 4,6 jours, ils possèdent un fort pouvoir d'achat et dépensent en moyenne 191€ (+52€ par rapport à la moyenne des visiteurs internationaux) par jour et par personne.

25%*

La destination Paris Région constitue pour 25%* (+12 points) des visiteurs japonais une étape dans un séjour regroupant plusieurs villes françaises.

95€*

Ils dépensent 95€* (+33€ par rapport à la moyenne des visiteurs internationaux) par jour et par personne dans l'hébergement et privilégient l'hôtel pour 80% d'entre eux (+19 points).

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

Bonjour >>> Konnichiwa
Bienvenue >>> Yōkoso
Merci >>> Arigatō
Au revoir >>> Sayōnara
Parlez-vous anglais ? >>> Eigo ga hanasemasuka ?



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 6h-9h
Déjeuner : 12h-13h
Dîner : à partir de 19h

“Pour éviter des désagréments pendant son séjour, il faut connaître les horaires et les jours de fermeture des sites touristiques et des magasins. Chez nous, les boutiques sont souvent ouvertes toute la nuit.”

“À Paris, il faut prendre ses précautions car il y a peu de toilettes publiques, et elles sont souvent payantes.”

LES VISITEURS MEXICAINS



Les suggestions d'accueil



Visite

Les visiteurs mexicains sont attachés à la notion de famille. Montrez-vous attentionné avec les enfants et proposez des offres familiales quand vous le pouvez.



Temps

S'ils s'attendent à faire la queue lors des visites, ils sont aussi plus soucieux de la fluidité de leur séjour que d'autres nationalités. Ils souhaitent souvent voir et faire beaucoup de choses et ont donc besoin d'un maximum d'information pour gérer leur temps.



Partage

Ils attendent beaucoup de leur séjour à Paris Région et ils aiment donc pouvoir partager en permanence leur expérience avec leurs amis et leurs familles. Pour cela, le Wi-Fi leur est souvent primordial.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

48%*

La destination Paris Région constitue pour 48%* d'entre eux (+29 points) une étape dans un circuit regroupant plusieurs destinations européennes.

41%

La gestion du temps et la fluidité du séjour sont importantes, ils sont en effet 41% (+13 points) à pratiquer plus de 5 activités.

75%*

Ils plébiscitent la visite de parcs et jardins et ont le taux le plus élevé parmi les visiteurs internationaux (75%*, +21 points).

89%*

Les incontournables parisiens font souvent partie de leur séjour. 89%* visitent la tour Eiffel (+24 points), 79%* l'Arc de triomphe (+31 points) et 63%* le Sacré-Cœur de Montmartre (+23 points).

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

Bonjour >> Buenos Dias
Bienvenue >> Bienvenido
Merci >> Gracias
Au revoir >> Adios
Parlez-vous anglais ? >> ¿Hablas Inglés?



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 8h-11h
Déjeuner : 14h-16h
Dîner : 21h-23h

"On avait notre smartphone tout le temps avec nous : pour vérifier les horaires, se géolocaliser, écouter de la musique, échanger sur Facebook avec les amis, et pour que les enfants jouent à leurs jeux favoris."

"J'attends qu'on me demande mes préférences quand j'arrive à l'hôtel, qu'on s'occupe de moi rapidement."



LES VISITEURS NÉERLANDAIS



Les suggestions d'accueil



Visite

Les visiteurs néerlandais aiment profiter de leur séjour de manière autonome. Pour les aider, partagez des informations insolites et des adresses en dehors des circuits touristiques.



Transports

Les visiteurs néerlandais apprécient le réseau de transports en commun, ainsi que la diversité des modes de déplacement existants. Faites-leur connaître les possibilités de mobilités alternatives : réseau de pistes cyclables, prêt et location de vélos, de trottinettes...



Déplacement

Proposez des facilités de parking : Paris Région est parfois une étape dans un parcours plus long en voiture.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

98%*

Ils sont les visiteurs les plus satisfaits de leur séjour à Paris Région avec un taux de satisfaction globale de 98%* (+5 points).

72%

Ils sont des habitués de la destination (72 %, +12 points) et visitent pour 38 % (+13 points) d'entre eux, un ou deux sites lors de leur séjour à Paris Région.

28%

Ils sont 28 % (+10 points) à visiter Disneyland® Paris lors de leur séjour à Paris Région.

40%

Ils sont 40 % (+23 points) à arriver à Paris Région en voiture. Une fois sur place, ils sont 41 % (+6 points) à se déplacer à pied.

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

Bonjour >>> Goedendag

Bienvenue >>> Welkom

Merci >>> Dank U

Au revoir >>> Tot ziens

Parlez-vous anglais ? >>> Spreekt u Engels ?



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 8h

Déjeuner : 12h-13h

Dîner : 18h

"J'ai un téléphone, mais ça ne sert pas à grand-chose parce qu'il n'y a pas de Wi-Fi partout."

"J'aime recevoir des informations sur des festivals ou autres événements."

LES VISITEURS RUSSES



Les suggestions d'accueil



Accueil

Ils apprécient un premier accueil dans leur langue natale : rassurez-les avec quelques mots de bienvenue en russe et des traductions.



Offre

Proposez des services "haut de gamme" aux touristes russes aisés qui peuvent être particulièrement exigeants.



Activité

Les visiteurs russes se montrent très curieux de la culture française. Ils s'attendent à se voir proposer des activités liées à un patrimoine qu'ils considèrent comme riche et historique.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

91%*

Plus de 9 visiteurs russes sur 10 (91%*, +25 points) repartent de Paris Région en avion. Ils utilisent régulièrement le taxi (38%, +8 points) pour se déplacer sur place.

6,2*

Avec 6,2* nuitées en moyenne, ils sont les visiteurs internationaux qui restent en moyenne le plus longtemps à Paris Région. 16%* (+7 points) d'entre eux séjournent en effet plus de 7 nuits.

68%*

Ils sont tout particulièrement intéressés par la découverte de la gastronomie française (68%*, +21 points) qu'ils considèrent comme une expérience faisant partie de la découverte de la culture française.

62%*

Ils font beaucoup de shopping lors de leur séjour à Paris Région (62%*, +13 points) et considèrent la visite de magasins de grandes marques comme une attraction touristique immanquable.

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

- Bonjour >> Zdravstvuite
- Bienvenue >> Dobro pozhalovat
- Merci >> Spasibo
- Au revoir >> Do svidaniya
- Parlez-vous anglais ? >> Vi gorovite po-angliyski?



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 7h-9h

Déjeuner : 13h-15h

Dîner : 19h-21h

"Nous aurions voulu recevoir plus d'informations personnalisées, en fonction de nos goûts."

"On pourrait proposer une diversité de parcours, en fonction de la durée du séjour, l'âge et la forme physique des participants, avec différents tarifs."

LES VISITEURS SUD-CORÉENS



Les suggestions d'accueil



Confort

Ils s'attendent à un haut niveau de qualité de service : faites preuve de beaucoup d'attention à leur égard et de respect au moment de l'accueil, et portez une attention toute particulière à la propreté et au confort.



Accueil

Soyez vigilant, ils n'apprécient guère être confondus avec leurs voisins asiatiques, notamment les visiteurs chinois et japonais. N'hésitez pas à leur demander leur nationalité, si besoin.



Sécurité

Pensez à les informer en amont de spécificités auxquelles ils ne sont pas habitués et qui peuvent être déstabilisantes : diversité culturelle, visibilité d'une certaine pauvreté...



Partage

Très connectés, ils s'attendent à pouvoir partager en permanence leur séjour avec leurs familles et amis sur les réseaux sociaux. Le Wi-Fi gratuit à chaque étape de leur séjour est donc primordial.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

32%*

Les jeunes visiteurs (18-25 ans) sont particulièrement représentés parmi cette nationalité (32 %*, +16 points).

99%*

99 %* (+15 points) d'entre eux ont effectué au moins une visite de musées et monuments.

19%

Ils aiment particulièrement les visites guidées de quartiers (19%, +9 points) et les sorties nocturnes (29%, +7 points).

45%*

Ils apprécient tout particulièrement le musée d'Orsay (45%*, +26 points), le château de Versailles (33 %*, +18 points), le centre Pompidou (30 %*, +14 points) et le musée national Picasso-Paris (12 %*, +7 points).

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

- Bonjour >>> Annyeonghaseyo
- Bienvenue >>> Hwanyounghamnida
- Merci >>> Gamsahamnida
- Au revoir >>> Annyeonghigaseyo
- Parlez-vous anglais ? >>> Youngeorul halsu issoyo?



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 7h-8h

Déjeuner : 12h-13h

Dîner : 19h-20h

"Je rêve de dîner dans un restaurant réputé pour goûter le vin."

"J'ai entendu dire qu'il ne faut jamais laisser son téléphone portable sur une table et regarder ailleurs."

LES VISITEURS SUISSES



Les suggestions d'accueil



Visite

Les visiteurs suisses font partie des touristes les plus fidèles de la destination, aussi apprécient-ils se voir proposer des informations sur les événements en cours (expositions temporaires, spectacles, festivals...).



Accueil

Avec un pouvoir d'achat souvent supérieur à la moyenne, ils apprécient notamment les services personnalisés et individualisés. Par conséquent, ils privilégient le contact professionnel humain aux outils numériques.



Information

Comme pour les visiteurs belges, soyez vigilant concernant leur langue maternelle. La Suisse possède 3 langues officielles (allemand, italien et français) : prévoyez une documentation appropriée.

Ce qui les distingue en quelques chiffres

81%

Ils se distinguent par un très fort taux de repeaters (81%, +21 points) et la plus forte intention de retour d'ici un ou deux ans (74%*, +20 points).

17%*

Habituels de la destination, ils sont 17%* (+4 points) à assister à un événement culturel lors de leur séjour à Paris Région, et 12%* (+7 points) à assister à un concert ou un spectacle.

7%*

Ils aiment particulièrement visiter la Philharmonie de Paris (7%*, +5 points), la Fondation Vuitton (6%, +2 points) et le musée du quai Branly - Jacques Chirac (5%*, +3 points).

* Taux le plus élevé de l'ensemble des visiteurs

Les données exprimées en points correspondent au comparatif par rapport à l'ensemble des visiteurs.

POUR MIEUX LES ACCUEILLIR :

Bonjour >> Hallo (allemand), Gruëzi (alémanique)

Bienvenue >> Willkommen (allemand et alémanique)

Merci >> Danke (allemand), Merci (alémanique)

Au revoir >> Auf Wiedersehen (allemand), Uf Wiederluege (alémanique)

Parlez-vous anglais ? >> Sprechen Sie Englisch ? (allemand)



Rythme des repas

Petit-déjeuner : 7h-9h

Déjeuner : 12h-14h

Dîner : 19h30-20h

"Mon souhait, c'est que Paris reste toujours aussi chic et romantique."

"Les personnes handicapées doivent avoir la possibilité de visiter une ville comme Paris et ses sites touristiques. Aujourd'hui, il faut recourir aux nouvelles technologies pour aller dans ce sens."



INFORMATIONS PRATIQUES

CONTACTS

➤ **Direction de la Qualité** : Sandrine Chausson, Directrice de la Qualité (schausson@visitparisregion.com), Véronique Petitpas, Responsable du pôle Qualité et Accessibilité (vpetitpas@visitparisregion.com), Gwenn Jully, Chargée de mission Qualité (gjully@visitparisregion.com) et Maxime Vincendeau, Chargé de mission Accessibilité (mvincendeau@visitparisregion.com).

MENTIONS LÉGALES

➤ Photos : en couverture, CRT IDF/Gelot, avec l'aimable participation de iya Traoré. CRT IDF : Tripelon-Jarry : p 6, 7, 8, 11, 14, 17, 18, 20, 25, 28, 29, 30, 31, 32 ; Helsly : p 27 ; Van Biesen : p 22 ; Capelle-Tourn : p 16, 23. iStock.

CONCEPTION

➤ *Do you speak touriste?* est édité par le Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France – 11, rue du Faubourg Poissonnière 75009 Paris – France.

pro.visitparisregion.com - www.visitparisregion.com

Directeur de la Publication : Eric Jeunemaitre, Président du CRT

Conception et coordination : Direction de la Qualité et

Direction de la Communication et des Contenus – **Conception**

et réalisation | **TERRE DE SIENNE** – Imprimé en

France par CIA Graphic, 2019.



Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France

11 rue du Faubourg Poissonnière - 75009 Paris

Tél. : +33 (0)1 73 00 77 00

pro.visitparisregion.com

Guide édité par le Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France (CRT) dans le cadre de l'opération "Do you speak touriste?" menée en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie Paris Île-de-France.

Les données contenues dans ce guide sont extraites de :

- Dispositifs permanents d'enquêtes dans les aéroports, les trains, sur les aires d'autoroutes et dans les gares routières CRT Paris Île-de-France, ADP, SAGEB, SVD, EUROSTAR, APRR, COFIROUTE, SANEF, SAPN, EUROLINES, QUIBUS (BVA), résultats 2018
 - Dispositif d'exploration qualitative des besoins et attentes des visiteurs CRT Paris Île-de-France (GMV Conseil Marketing), résultats 2012-2013-2014-2015-2016-2017
-

Le CRT vous accompagne À 360°

