



Accueil de la clientèle Allemande



Profil des voyageurs allemands

- Les Allemands apprécient **la gastronomie, l'art de vivre, ainsi que le patrimoine naturel et culturel** de la France.
- **En 2024, les Allemands sont la première clientèle en nombre de nuitées sur notre territoire et la seconde en nombre d'excursions après les Français** (données Flux Vision Tourisme).



Leurs attentes principales

- Ponctualité et respect de l'espace personnel** : Privilégier la ponctualité, limiter le contact physique et favoriser une communication respectueuse.
- Sensibilité écologique** : Mettre en avant des actions durables et éviter le greenwashing (écoblanchiment).
- Informations en allemand** : Proposer des documents traduits pour faciliter la communication.



Les habitudes de vie et la gastronomie

- **Repas** : les Allemands ont des horaires de repas similaires aux Français, mais ils apprécient la ponctualité. Il est donc important de respecter les horaires annoncés.
- **Boisson** : offrir une bouteille d'eau gazeuse est une attention appréciée.
- **Lecture** : proposer des journaux allemands au petit-déjeuner, sera très apprécié par les clients.



Les bonnes pratiques d'accueil

- **Flexibilité et confort** : offrir des services, tels que le Wi-Fi gratuit et une bouilloire dans la chambre, est apprécié.
- **Communication** : privilégier une communication en allemand, que ce soit à l'oral ou à l'écrit (affiches, menus, brochures).
- **Accueil chaleureux** : soyez accueillant tout en respectant leur espace personnel.



Le dico de base

Français	Allemand
Bonjour	Guten Tag
Bienvenue	Willkommen
Merci	Danke schön
Bonne journée	Einen schönen Tag
Au revoir	Auf Wiedersehen
À bientôt	Bis bald



Points à retenir

- ✓ **Ponctualité** : respectez scrupuleusement les horaires annoncés.
- ✓ **Ecologie** : mettez en avant vos initiatives écologiques concrètes.
- ✓ **Langue** : communiquez autant que possible en allemand.
- ✓ **Confort** : offrez des services adaptés à leurs attentes.

Source : Atout France, "Bienvenue en France : la France accueille le monde à l'occasion de Paris 2024".

