

VOUS N'ÊTES PAS À L'AISE POUR PARLER « ÉTRANGER » ? PAS DE PANIQUE !



Vos clients n'attendent pas de vous une maîtrise totale de leur langue.

En revanche, ils sont particulièrement sensibles à votre volonté d'établir le contact, de les renseigner, voire de les rassurer en leur adressant quelques mots dans leur langue.

Mais surtout, restez disponible, efficace et chaleureux et conservez près de vous ce petit lexique, il peut vous être utile !

NULS EN LANGUES ÉTRANGÈRES, LES FRANÇAIS ?

SELON L'ENQUÊTE « LA FRANCE VUE PAR LES ÉTRANGERS », CE N'EST PAS SI SÛR !

En effet, plus de la moitié des touristes internationaux (52 %) estiment que notre niveau en langues étrangères représente plutôt un atout pour l'attractivité de notre pays alors que nous ne sommes que 17 % à oser le croire ! Même tendance concernant l'accueil des touristes étrangers en général. Si nous ne sommes que 57 % à considérer qu'il est satisfaisant, les touristes étrangers venus en France il y a moins d'un an en ont une image beaucoup plus positive puisque **75 % d'entre eux sont satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé.**

Et dans le détail, ces mêmes touristes étrangers se déclarent satisfaits de la qualité de l'accueil et du service :




- dans les hôtels pour 89 % d'entre eux
- dans les restaurants et cafés pour 86 %
- dans les commerces pour 80 %
- dans les taxis pour 70 %

Encourageant, non ? Raison de plus pour renforcer encore cette image positive de la France aux yeux des touristes étrangers en développant votre capacité à vous exprimer dans la langue de votre visiteur.

Et n'oubliez pas : le sourire est le même dans toutes les langues !

(Enquête Ipsos Steria pour INRC - Mars 2014)

ACCUEILLIR

 Français	 Anglais	 Allemand
Bonjour	Good morning (matin) / Good afternoon (après-midi) / Good evening (soir)	Guten Morgen (matin) / Guten Tag (jour) / Guten Abend (soir)
Bienvenue	Welcome	Herzlich Willkommen
S'il vous plaît / Merci	Please / Thanks	Bitte / Danke
Oui / Non	Yes / No	Ja / Nein
Puis-je vous aider ?	Can I help you?	Kann ich Ihnen helfen?
Pourriez-vous parler plus lentement ?	Please, could you speak slower?	Könnten Sie bitte langsamer sprechen?
Il n'y a pas de quoi	You are welcome	Bitte schön
Montrez-moi	Show me	Zeigen Sie mir
Faites-moi savoir si vous avez besoin de moi	Please let me know if you need me	Informieren Sie mich, wenn Sie mich brauchen
Pouvez-vous répéter ?	Can you repeat that again?	Können Sie das wiederholen
Avec plaisir, venez avec moi, je vous montre	Sure, please follow me, I am going to show you	Gern, kommen Sie mit mir, ich zeige Ihnen
Permettez-moi de vous suggérer...	Let me suggest you...	Darf ich Ihnen vorschlagen...
Comment allez-vous ?	How are you ?	Wie geht es Ihnen?
Avez-vous fait bon voyage ?	Did you have a good trip?	Hatten sie eine gute Reise?
Je vous recommande d'aller...	I recommend you to go to...	Ich empfehle Ihnen... zu gehen
Excusez-moi / Pardon	Excuse me / Sorry	Entschuldigen Sie / Verzeihung

 Français	 Espagnol	 Italien
Bonjour	Buenos días	Buongiorno
Bienvenue	Bienvenido/a	Benvenuto/a/i/e
S'il vous plaît / Merci	Por favor / Gracias	Per favore / Grazie
Oui / Non	Sí / No	Si / No
Puis-je vous aider ?	¿Puedo ayudarle?	Posso aiutare
Pourriez-vous parler plus lentement ?	¿Podría hablar más despacio?	Potrebbe parlare più lentamente?
Il n'y a pas de quoi	De nada	Di niente
Montrez-moi	Muéstreme	Mi mostri / Mostratemi
Faites-moi savoir si vous avez besoin de moi	Dígame si me necesita	Mi faccia sapere se ha bisogno di me
Pouvez-vous répéter ?	¿Usted puede repetir?	Può ripetere?
Avec plaisir, venez avec moi, je vous montre	Con mucho gusto, venga conmigo, le muestro	Con piacere, venga con me, le mostro
Permettez-moi de vous suggérer...	Permítame que le sugiera...	Mi permetta di suggerirle...
Comment allez-vous ?	¿Cómo está usted?	Come sta ?
Avez-vous fait bon voyage ?	¿Ha tenido usted un buen viaje?	Ha fatto un buon viaggio?
Je vous recommande d'aller...	Le recomiendo que vaya...	Le raccomando di andare...
Excusez-moi / Pardon	Discúlpe / Perdón	Scusate / Scusi