



## « La qualité de l'accueil : un facteur clef de compétitivité pour la première destination touristique mondiale »

Le Comité Régional du tourisme et la CCI de Paris Ile-de-France lancent une grande campagne de sensibilisation intitulée « **Do you speak touriste ?** » auprès des professionnels pour un meilleur accueil des touristes étrangers.

En effet, si Paris et sa région sont bien la destination préférée des touristes internationaux (33 millions de touristes étrangers en 2011), pour autant sa réputation en termes d'accueil est insatisfaisante dans un contexte de concurrence internationale face à des villes comme Londres : mauvaise maîtrise des langues étrangères, connaissance insuffisante des codes de politesses et attentes des touristes... Les professionnels ne sont pas suffisamment « armés » pour répondre au mieux aux souhaits de la clientèle étrangère dont celle des pays émergents (Chine, Brésil...).

C'est pourquoi la CCI et le CRT ont créé à leur intention deux outils :

- **Un guide**

Celui-ci donne des informations clés (nature des dépenses, durée du séjour, codes de politesse, attentes etc.) sur les principales nationalités présentes en région Ile-de-France (anglais, américains, allemands, belges, brésiliens, chinois, espagnols, italiens, japonais et hollandais). Il va être diffusé dans l'ensemble de la région IDF.

- **Un site internet** « [www.doyouspeaktouriste.fr](http://www.doyouspeaktouriste.fr) » comportant :

- des informations clés sur les principales nationalités
- quelques notions dans plusieurs langues étrangères afin que les professionnels puissent plus facilement échanger avec leur clientèle (saynètes en chinois, japonais, italien, allemand, hollandais, anglais, portugais et espagnol). Elles sont proposées en version écrite et audio
- des informations pratiques (équipement à la personne, mesures, détaxes)
- l'actualité de la région Ile-de-France en matière de tourisme, de loisirs et de culture
- et les principaux chiffres du tourisme en Île-de-France (sites touristiques, chiffres clés et offres touristiques)

Cette campagne de sensibilisation est lancée le 18 juin à Paris avec la visite de 500 commerçants parisiens et sera dupliquée ensuite dans les départements du 77, 78, 91 et 95.

### Contacts Relations presse :

Catherine BARNOUIN  
Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France  
[cbarnouin@nouveau-paris-idf.com](mailto:cbarnouin@nouveau-paris-idf.com)  
T. +33 (0)1 73 04 83 13

Matthieu TURQUETIL  
CCI Paris  
[mturquetil@cci-paris-idf.fr](mailto:mturquetil@cci-paris-idf.fr)  
T. +33 (0)1 55 65 47 17

