



Visit
PARIS
REGION

Do you speak
Touriste ?

**Le guide
pour mieux
accompagner
les touristes**



**Affichette
détachable :
le carnet de voyage
100% gratuit
à proposer
aux touristes**

**Écouter, rassurer, orienter :
les clés d'un accueil efficace**
• Nos conseils avisés • Votre rôle primordial



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE



Choose
PARIS
REGION

Retrouvez le dispositif
sur visitparisregion.com



- Le guide pour mieux accueillir les visiteurs
- Le carnet de personae pour mieux les connaître
- Le kit de communication pour le carnet de voyage 100% gratuit

Et plus encore sur Visit Paris Region, rubrique "Professionnels"



Ainsi que :

- Nos formations
- Nos études
- Nos accompagnements



*Visit Paris Region est à vos côtés
pour développer votre offre touristique.*

*Ensemble,
continuons à faire la différence*



Depuis l'élan et le succès des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, notre destination confirme ce que le monde entier vient y chercher : une région inspirante, exigeante sur la qualité de service et capable d'accueillir chaque visiteur avec une véritable attention.

Parce que l'expérience touristique se joue souvent sur des détails - un sourire, un conseil juste, une information claire, une solution trouvée rapidement -, Choose Paris Region, agence d'attractivité régionale et premier opérateur touristique de la destination, et la Chambre de Commerce et d'Industrie Paris Île-de-France, représentante de toutes les entreprises du territoire, ont décidé d'unir leurs forces.

Unir leurs forces avec un objectif partagé : transformer chaque interaction (en boutique, à l'hôtel, au restaurant, sur un site de visite ou en mobilité) en un souvenir positif et mémorable.

C'est dans cette ambition que nous avons conçu *Do You Speak Touriste ?*, un dispositif concret pour mieux accueillir tous les publics touristiques.

Ce livret rassemble des repères simples, pragmatiques et immédiatement actionnables :

- Comprendre les attentes des visiteurs internationaux
- Gagner en efficacité au quotidien pour les satisfaire
- Maîtriser les bonnes pratiques d'accueil (communication, orientation, gestion des situations sensibles...)

Il vous offre également un carnet de voyage numérique à recommander aux visiteurs afin de leur faire vivre les plus belles expériences à Paris et en Île-de-France.

Notre ambition collective est claire : offrir à chaque visiteur une expérience unique, chaleureuse et fiable - celle qu'on a envie de revivre... et de raconter à son retour.

Dominique Restino
Président de la CCI Paris Île-de-France

Alexandra Dublanche
Présidente de Choose Paris Region

Guide édité par Choose Paris Region (CPR), en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie Paris Île-de-France dans le cadre de l'opération *Do you speak Touriste ?*

Choose Paris Region - 2 rue Simone Veil - 93400 Saint Ouen sur Seine.

Chambre de Commerce et d'Industrie Paris Île-de-France - 11 rue Léon Jouhaux, 75010 Paris.

Directeur de la Publication : Baptiste Orlandini, Directeur Général de Choose Paris Region.

Conception et coordination : CPR/Rb, GJ. Imprimé en France, 05-2026.

Crédits photos : CPR/Ooshot/Cuëllar, CPR/Tripelon-Jarry, Adobe Stock/Jasmina.

Ce document est mis à disposition gratuitement par Choose Paris Region et la CCI Paris Île-de-France : aucun frais ne est associé à sa diffusion ou son accès. Il ne peut en aucun cas être vendu, reproduit, distribué ou utilisé à des fins commerciales sans l'autorisation préalable des éditeurs. Les auteurs (rédaction, photographies et conception) conservent tous les droits sur l'œuvre.



Le touriste

- Passe au moins une nuit
- Dépense dans l'hébergement, la restauration, les transports, les commerces...
- Vient pour différents motifs : les loisirs, la culture, les événements d'affaires et/ou sportifs...

Visiteur passant au moins une nuit dans un hébergement marchand, dans le lieu visité.

- La propreté**
- Indispensable pour l'image
 - Sensibilité élevée selon les cultures

- L'information**
- Support multilingue
 - Transport, hébergement, restauration clairement expliqués

Les 4 besoins principaux des touristes

- L'accueil**
- Sourire, chaleur, disponibilité
 - Parler la langue du visiteur = bonus

- La gestion du temps**
- Infos rapides, repères visuels
 - Confort et informations utiles dans les files d'attente

Qui sont-ils ?

Leurs besoins et attentes



L'excursionniste

- Reste au maximum une journée
- Ne dort pas sur place
- Consomme moins que le touriste

Visiteur à la journée ne passant pas de nuit dans un hébergement marchand.

Accessibilité et praticité

Transports
Comment venir ?
Combien ça coûte ? Combien de temps ?

Digital
Wi-Fi gratuit : un standard mondial

Besoins spécifiques
Familles, seniors, mobilités réduites : anticiper et rassurer

Sécurité
Informer sur les pickpockets, les dispositifs de sécurité en place, zones sensibles



**Plus de visibilité.
Plus de clients.
Des décisions plus maîtrisées.**

Commerçants, restaurateurs, hôteliers :
Faites évoluer vos pratiques grâce à un programme concret, utile et directement applicable !

→ Le programme **FSE+ Compétence Commerce Plus** est proposé gratuitement aux professionnels en Île-de-France.

Concrètement, vous allez :

- **Valoriser** l'aménagement de votre point de vente et de votre vitrine pour attirer et fidéliser davantage de clients
- **Optimiser votre visibilité numérique** là où vos clients vous cherchent
- **Structurer le pilotage de votre activité** avec des indicateurs pertinents

**Une démarche ancrée dans vos réalités terrain.
Un programme accessible aux dirigeants comme à leurs équipes !**



01 55 65 44 44

Prix d'un
appel local

Du lundi au vendredi de 9H00 à 17H30

FSE+ Compétence Commerce Plus



Cofinancé par
l'Union européenne



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

**8 attitudes
pour faire
la différence**

Se considérer comme un
ambassadeur de la destination

Valoriser ses atouts

Être souriant

Garder une posture
professionnelle

Prendre chaque demande au sérieux

Ne rien prendre personnellement

Être à l'écoute sans être intrusif

S'adapter au rythme du visiteur

Accueillir le monde

Être efficace

Comprendre avant de répondre

- Essayer de communiquer dans la langue du touriste, ou en anglais.
- Poser des questions ouvertes.
- Proposer des choix.
- Conclure avec des questions fermées.
- Reformuler simplement.

Observer pour ajuster

- Choisir le bon canal : oral, plan, pictogrammes.
- Expliquer ses intentions.

**Communiquer
efficacement**

Faites la différence

- En personnalisant chaque accueil, vous créez une expérience mémorable et humanisez la relation client.
- En s'engageant dans une charte ou une labellisation qualité.

Verbale : les mots

Vocale : ton, rythme

Visuelle : posture, gestes

Cohérence = confiance

Type de communication Les 3 V



Affichette
détachable :
le carnet de voyage
100% gratuit
à proposer
aux touristes

Mettre en confiance

Savoir-faire professionnel

Un service à offrir à vos clients

Confiance et attention

Installer un climat de confiance
dès le premier contact

- Une posture ouverte et disponible
- Un regard attentif et une attitude posée
- Une présence calme

Comprendre avec précision

- Accorder une attention réelle
- Laisser quelques secondes au visiteur pour formuler sa demande
- Reformuler simplement ("si je comprends bien...")

Créer une relation fluide et professionnelle

- Proposer son aide avec mesure sans être intrusif
- Ajuster son niveau d'intervention (expliquer, orienter, accompagner)

Une relation de qualité repose sur
une présence attentive et une
interaction sans effort apparent.

Grâce au QR Code à scanner, vos clients bénéficieront d'un service 100% gratuit et pratique : le carnet de voyage numérique.

Informations pratiques, grands itinéraires cyclables, le meilleur du shopping et de la gastronomie, des suggestions de parcours thématiques...

Le meilleur de Paris et sa région est à retrouver dans son smartphone.

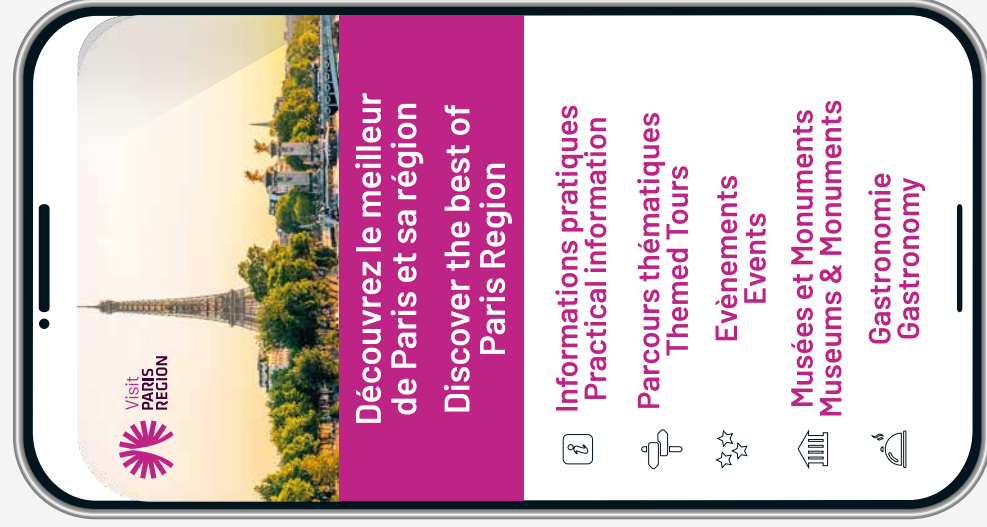
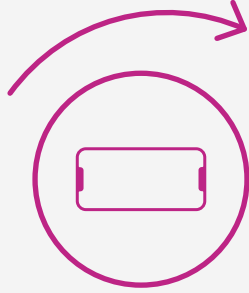


Ici, nous faisons tout
pour bien vous **accueillir**

Here we do everything
to give you a warm **welcome**

Votre guide
Paris Region

Your Paris Region
Roadbook



Bienvenue à Paris Region, une opération de



Des labels pour vous démarquer

Avez-vous envisagé de vous appuyer sur des labels pour structurer et valoriser votre démarche ?

Véritables repères pour les visiteurs comme pour les partenaires, ils constituent un levier reconnu pour garantir la qualité de l'accueil, en affirmant les spécificités et inscrire votre établissement dans des dynamiques nationales.



Marque nationale portée par France Vélo Tourisme, le label **Accueil Vélo** distingue les établissements situés à proximité d'un itinéraire cyclable et proposant un accueil et des services spécifiquement adaptés aux touristes à vélo. Il permet de répondre aux attentes d'une clientèle en itinérance et de renforcer la visibilité de l'offre vélotouristique.

Label d'État piloté par Atout France, **Tourisme & Handicap** reconnaît les structures engagées dans l'accessibilité et la qualité d'accueil des personnes en situation de handicap. Il apporte une information fiable sur les conditions d'accueil et garantit une prise en compte des besoins spécifiques, dans une logique d'inclusion et d'autonomie.

Destination d'Excellence est le label d'État succédant à Qualité Tourisme. Il valorise les professionnels engagés dans une démarche globale d'amélioration de la qualité d'accueil et de services, tout en intégrant des exigences renforcées en matière d'accessibilité et d'écoresponsabilité.

Être
totalement dédié à l'écoute
Écouter
sans préjuger de sa réponse

Écouter les mots et
leur signification pour l'autre

Dire lorsque
l'on n'a pas bien compris

Ne pas interrompre,
laisser le temps de réfléchir

Rester objectif,
ne rien interpréter, ne rien projeter

Créer un climat de confiance,
être pleinement disponible

Écouter pour comprendre, puis
restituer clairement la demande

Adopter une
posture d'écoute et d'échange

Savoir écouter en 10 points clés

Écouter chaque visiteur Assurer une présence professionnelle

Adaptation et justesse

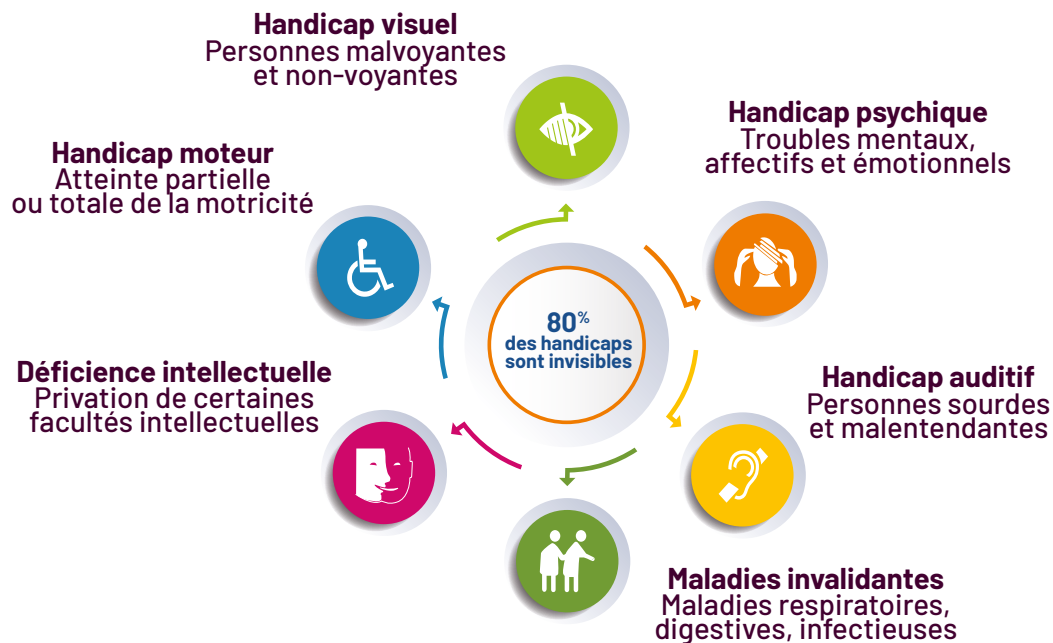
Un accompagnement réussi se distingue par sa justesse et sa discrétion.

Personnaliser sans supposer

- S'adresser directement à la personne, pas à l'accompagnateur.
- Adapter sa posture et son rythme rend l'échange plus confortable pour le visiteur.
- Proposer un accompagnement modulable : laisser à chacun la possibilité de choisir.

Apporter le bon niveau d'accompagnement

- Intervenir avec justesse permet d'apporter une aide réelle sans surcharger l'échange.
- Maintenir une posture souple facilite l'adaptation à des situations variées.
- Ajuster en continu garantit un accueil perçu comme naturel et professionnel.



Utiliser plans et schémas

Expliquer obstacles et distances

Écrire si besoin

Proposer sans imposer

S'adresser directement à la personne

Adopter un discours accessible, tout en restant respectueux des publics

Les bons réflexes

Accompagner tous les visiteurs : informer et orienter avec justesse

Objectif : un accueil digne, inclusif et respectueux pour tous

Accompagner, ce n'est pas faire à la place.
C'est être là, au bon moment, de la bonne manière.

Mobilité

Personne avec difficultés visibles (fauteuil, poussette, blessure)

Personne avec maladie ou difficultés invisibles (fatigue chronique, douleurs...)

Compréhension/Attention

Personne ayant besoin de repères simples (langue, stress, charge mentale, troubles cognitifs)

Famille

Parents avec enfant(s) (besoin de rythme, simplicité, repères)

Senior

Rythme plus lent, besoin de lisibilité, de confort

Un accueil de qualité adapté à chaque visiteur

Sensoriel

Personne malvoyante, non-voyante, sourde ou malentendante

Etat émotionnel/Fatigue

Personne fatiguée, stressée, en situation d'incertitude

Visiteur international

Barrière de la langue, codes culturels différents

Donner des repères immédiatement utiles

- S'appuyer sur des supports visuels clairs (plan, pictogrammes, repères dans l'espace).
- Donner des indications pratiques (temps de marche, distance, étapes clés).
- Décrire les conditions réelles du parcours (marches, pentes, zones bruyantes ou peu éclairées).

Faciliter les déplacements

- Présenter les équipements disponibles (ascenseurs, toilettes, espaces de repos).
- Structurer les informations dans un ordre logique (point de départ > étapes > arrivée).
- Donner des indications concrètes ("à droite après l'accueil", "à 2 minutes à pied").

S'exprimer avec clarté et efficacité

- Utiliser des phrases simples et précises permet d'aller à l'essentiel sans perte d'information.
- Adapter son rythme et observer la réaction du visiteur afin d'ajuster naturellement son explication.

Clarté et simplicité

Une orientation de qualité permet au visiteur d'avancer avec confiance, sans effort inutile.

Joie	Partage
Colère	Reconnaissance
Peur	Réassurance
Dégoût	Mise à distance
Surprise	Explications
Tristesse	Soutien

6 émotions clés

Comment réagir ?

- Écouter
- Comprendre le ressenti
- Apaiser
- Garder une posture adaptée

Respect
Image soignée, communication claire

Empathie
Aller vers, écouter, être disponible

Personnalisation
Adapter l'accueil à chaque profil

Attention
Petits gestes qui marquent

Les 4 piliers de l'accueil

Rassurer les touristes

Répondre aux émotions

Un accueil attentif peut transformer une hésitation en expérience maîtrisée.

Écouter et accompagner

Comprendre ce que vit le visiteur

- Identifier la situation selon le contexte.
- Adapter le type d'accompagnement.

Adopter une posture stabilisante

- Avoir une attitude calme et constante.
- Prendre le temps de poser l'échange.
- Adapter sa manière de répondre (ton, rythme, niveau de détail).

Contribuer à une expérience fluide

- Donner des repères simples.
- Apporter une solution concrète.
- Maintenir une présence attentive.

Personnaliser l'accueil

Faire la différence

Les 3 dimensions de la relation

Professionnelle

- Maîtriser l'information.
- Orienter efficacement.
- Adapter ses réponses.

Relationnelle

- Écouter attentivement.
- Créer du lien.

Expérientielle

- Créer un environnement lisible.
- Soigner le cadre et le confort.
- Avoir des attentions adaptées.

La qualité de l'accueil repose sur l'attention portée à la personne, la clarté des informations et la capacité d'adaptation. La cohérence entre posture, discours et environnement renforce immédiatement la qualité perçue. Un accueil réussi est simple, fluide et naturel... tout en étant parfaitement maîtrisé.

Comment les visiteurs perçoivent-ils Paris et sa région après les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 ?

Les recommandations clés sont d'informer sur les nouvelles connexions de transport reliant les aéroports aux sites touristiques (Grand Paris Express, CDG Express, ligne 14...), ainsi que de renforcer des services et des offres authentiques au bon rapport qualité-prix et relatives à l'environnement d'accueil, avec un accent particulier sur la propreté, la sécurité et le développement d'un tourisme durable.

Un attachement vigilant à Paris

Une ville aimée pour son patrimoine et son art de vivre, mais perçue comme menacée par la standardisation, la surfréquentation et des problèmes de propreté.

Un potentiel régional sous-exploité

L'Île-de-France séduit par sa nature et son patrimoine et attire les voyageurs *repeaters*⁽¹⁾ à la recherche de nouvelles expériences, mais reste freinée par une information dispersée et une accessibilité jugée complexe.

Une demande d'authenticité

Rejet du tourisme standardisé au profit d'un Paris vécu, de quartiers habités et d'expériences locales, attente partagée pour l'Île-de-France.

Une exigence élevée de fluidité

Progrès post-JO reconnus sur les transports et le numérique, mais attentes fortes sur la lisibilité, la fiabilité, les liaisons aéroport-ville et la simplicité des parcours, notamment pour les *stop-overs*⁽²⁾.

Un rapport qualité-prix très scruté

Sentiment de hausse des coûts et vigilance sur de possibles décalages entre prix élevés et qualité inégale, en particulier sur l'hébergement.

Des attentes fortes en matière d'inclusion et de durabilité

Initiatives appréciées si elles sont cohérentes, visibles et pérennes, notamment sur la propreté, l'accessibilité et l'espace public.

La destination n'a rien à prouver, mais doit tenir ses promesses sur le plan fonctionnel, quotidien et durable.

Quelques petites actions simples visant à satisfaire la clientèle touristique

I Accessibilité & Accueil

- Un accueil multilingue (humain et/ou outils digitaux)
- Une signalétique claire, a minima en anglais
- Des horaires adaptés aux clientèles touristiques
- Une accessibilité visible pour tous les publics, notamment en situation de handicap

Un mot dans la langue du client fait toujours la différence

I Offre Produits & Services

- Valorisation des produits locaux et offres packagées
- Packaging adapté au transport et au voyage (en avion, par exemple)
- Paiements internationaux facilités

Un achat valorisé (carte, histoire du produit) renforce l'expérience

I Expérience Client

- Conseils personnalisés et accompagnement
- Services complémentaires (livraison, consigne, cadeau)
- Ambiance authentique et locale

Les petites attentions laissent une impression durable

I Visibilité & Attractivité

- Présence en ligne sur les plateformes touristiques et réseaux sociaux
- Animation des réseaux sociaux
- Partenariats avec les acteurs touristiques et commerces locaux

Le collectif renforce l'attractivité du territoire



Une région qui change la vie

Des expériences à vivre, au rythme de chacun

Un territoire naturellement ouvert à tous

Un accueil pensé pour tous

Les sites, activités et services accessibles
adaptés à vos besoins sur notre page dédiée.

www.visitparisregion.com



Visit Paris Region



Visitparisregion



@VisitParisIldf