

# Bien accueillir la clientèle chinoise

**Alors que le nombre de touristes chinois est en pleine expansion dans l'Hexagone (+46,6 % de nuitées en 2015 par rapport à 2014 selon les données de l'INSEE), les hôteliers doivent adapter leurs services à cette clientèle exigeante. Mots de bienvenue en chinois lors de l'arrivée, bouilloire à disposition dans les chambres, rapidité de service, font partie des incontournables.**



**S**elon l'OMT, la Chine a vocation à devenir la première destination mondiale de tourisme dans les cinq ans, détrônant ainsi la France. Une tendance qui provient de l'augmentation

du niveau de vie de la classe moyenne, de plus en plus nombreuse à voyager. Sur 340 millions de Chinois gagnant entre 5 000 et 20 000 euros par an, 100 millions voyagent et 3 à 4 % possèdent un

passport. Une population qui apprécie les voyages. « Selon un proverbe chinois, il vaut mieux parcourir 10 000 kilomètres que lire 10 000 livres », a expliqué Wu Qin, directeur général de Hipotel, lors d'une matinée de conférences organisée par la société de gestion Extendam, le cabinet d'avocats Desfilis et Kepler Cheuvreux, sur le thème « La Chine, le nouveau poids lourd de l'hôtellerie mondiale », le 30 juin 2016 à Paris. « Les voyages en Europe se sont démocratisés pour les Chinois. Il leur est possible de voyager même avec un petit budget. »

## Un faible panier moyen

Outre une baisse de la fréquentation des Chinois en France depuis le début de l'année (lire encadré), le panier moyen des Chinois reste relativement peu élevé en France par rapport à d'autres destinations. « Le panier moyen du Chinois qui vient en France ne représente que la moitié de celui dépensé à Londres ou à New York », a fait remarquer David Baverez, auteur de Génération tonique et investisseur institutionnel, autre intervenant de cette matinée de conférences. En cause, des services pas assez développés, un anglais peu répandu, la fermeture des magasins le dimanche...

Quatre pics de fréquentation sont enregistrés dans l'année, a noté Jean-Bernard Falco, président-fondateur de Paris Inn Group. Outre le Nouvel an chinois, les périodes avril-mai en week-ends prolongés, l'été et de plus en plus lors des vacances d'octobre, sont des périodes plébiscitées par les touristes chinois pour leur séjour dans l'Hexagone.

## La bouilloire, une attente essentielle

« Nous constatons que les touristes chinois deviennent de plus en plus exigeants dans leur recherche de découvertes », a précisé Pierre-Frédéric Roulot, président de Louvres Hotels et représentant de Jin Jiang en Europe. « Les Chinois ont un comportement atypique », a ajouté Wu Qin. Manger dans un restaurant étoilé puis

Le panier moyen  
du Chinois qui  
vient en France  
ne représente que  
la moitié de celui  
dépensé à Londres  
ou à New York

dans un fast-food, réaliser de nombreuses économies puis acheter des produits de luxe... « Leur expérience est très riche. Ils cherchent à montrer où ils sont allés, ce qu'ils ont vécu... » Une expérience qu'ils apprécient de partager avec leurs proches via les réseaux sociaux. « Il est bien de commencer par les accueillir par quelques mots de bienvenue en chinois. Fournir de l'eau chaude est vital. Il est nécessaire de proposer des bouilloires dans les chambres et si ce n'est pas le cas, de mentionner en chinois que la réception fournit de l'eau chaude. En vacances, les Chinois sont très pressés. Ils veulent visiter le maximum de lieux dans un minimum de temps », a poursuivi le DG de Hipotel. Ce qui implique un service rapide, un petit déjeuner servi sans retard... Les indications en chinois sont également les bienvenues, par exemple, pour le petit déjeuner (eau chaude, lait froid...).

### Savoir anticiper les attentes

« Les Chinois apprécient notre pays pour ses vins, son cognac, sa cuisine, l'art de vivre à la française. Ils ne veulent pas forcément séjourner dans des hôtels de marque chinoise », a souligné François Delaye, COO Dorchester Collection et DG du Plaza Athénée. Le palace a doublé sa clientèle chinoise qui atteint désormais 2 % de ses clients. Il est aussi important de savoir anticiper les attentes des clients chinois qui, étant toujours respectueux, n'expriment pas toujours leur éventuelle insatisfaction. « Il est important d'aller leur demander ce qu'ils souhaitent et comment améliorer les prestations », a souligné Pierre-Frédéric Roulot.

Nathalie Foulon ■

## Comment les recevoir ?

### > À la réception

Les Chinois accordent beaucoup d'importance à la disposition et à la superficie des halls d'accueil dans les hôtels. Ils aiment, par exemple, y trouver des plantes vertes ou des aquariums. Exigeants en termes de services, il est important d'être à l'écoute de leurs demandes en se montrant aussi attentifs et efficaces que possible. Quelques mots de bienvenue en chinois pour accueillir l'ensemble du groupe seront très appréciés. Ne soyez pas surpris de voir le groupe arriver au complet aussi bien à l'enregistrement qu'au départ de l'hôtel. Vous faciliterez la procédure d'accueil en préparant l'ensemble des clés et en laissant le soin au responsable du groupe de répartir les chambres lui-même. Ayant un programme très chargé, les touristes chinois n'ont pas une minute à perdre. Votre rapidité de service est très importante pour eux.

### > Attribution des chambres

Les Chinois sont très sensibles aux signes et aux symboles. Les chiffres 6, 8 et 9 sont des chiffres bénéfiques. Le 4 au contraire est maléfique, associé à la mort. Veillez donc, dans la mesure du possible, à leur attribuer des chambres dont le numéro ou l'étage ne heurtent pas ces croyances. Les touristes chinois en groupe apprécient particulièrement d'occuper des chambres mitoyennes. Essayez de les héberger au même étage si vous le pouvez. Proposez des chambres équipées de lits jumeaux plutôt que de lits doubles.

### > Des petits déjeuners copieux, chauds et salés

Le petit déjeuner chinois est copieux, à base d'aliments chauds et salés, et diffère peu des autres repas. Autant dire que les Chinois apprécient peu le petit déjeuner continental. Vous pouvez leur proposer un choix de plats simples et salés : des omelettes, des œufs brouillés et du jambon par exemple.

### > Dans les chambres

En Chine, l'usage veut que l'on consomme beaucoup de thé dans la journée. Une bouilloire ou un thermos d'eau chaude dans la chambre est indispensable. Certains clients chinois peuvent apporter des appareils électriques incompatibles avec les prises françaises. Prévoyez des adaptateurs pour les mettre à leur disposition.

Si vous avez une chaîne de télévision en langue chinoise dans votre bouquet numérique, veillez à fournir un mode d'emploi. Même dans les hôtels de moyenne catégorie en Chine, on trouve des paires de mules jetables ainsi qu'une sélection d'articles d'usage quotidien. Les Chinois sont prévenus que les hôtels en France ne sont pas équipés de la même manière, mais vos clients apprécieront un kit brosse à dents et dentifrice, voire des mules. À éviter, les miroirs tournés vers le lit et les portraits de famille dans la chambre. Les Chinois souhaitent faire de la cuisine dans leurs chambres ce qui peut être source de difficultés. Ainsi, mettre des nouilles instantanées à disposition dans la chambre sera apprécié.

Source : Extrait du guide *Les touristes chinois : comment bien les accueillir ?*. Éditions Atout France

## Hausse de 46,6 % des nuitées en 2015

3,6 millions de nuitées de clients chinois ont été enregistrées en 2015 dans les hôtels français, soit une hausse de 46,6 % par rapport à 2014 (données INSEE-DGE). Néanmoins, la fréquentation de la clientèle chinoise est en baisse depuis les attentats de novembre dernier, de près de 14 % en Île-de-France, selon les données du CRT au premier trimestre 2016.