

Bordeaux soigne bien ses touristes

Mairie de Bordeaux - Jeudi 2 avril 2015



SOMMAIRE

1. Communiqué de synthèse page 2
2. Bordeaux, European Best Destination, en chiffres page 4
3. Thank You For Coming Bienvenue page 5
4. Des interprètes virtuels dans les commerces page 6
5. Bordeaux Tourisme 2015 sous le signe de l'innovation page 8



BORDEAUX
TOURISME & CONGRÈS





BORDEAUX
TOURISME & CONGRÈS



Bordeaux aux petits soins avec ses touristes

Thank You for Coming Bienvenue, Bordeaux Métropole CityPass, Guide d'accueil en 6 langues et son site internet accueil-commerces.fr... sont autant d'initiatives mises en place par les différents acteurs pour bien accueillir les touristes dans la métropole bordelaise. Et pour compléter, une première avec le lancement de Wiidii, une conciergerie de destination qui propose un service sur mesure et bilingue. Un dispositif qui démontre encore une fois la volonté de chaque partenaire de jouer collectif comme ils l'ont fait pour l'obtention du label European Best Destination 2015.

«Il ne suffit pas de faire venir les touristes, encore faut-il être à la hauteur de leurs attentes», tel est le message porté par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bordeaux, la Mairie de Bordeaux et La Ronde des Quartiers de Bordeaux. «Ces initiatives, pour certaines innovantes, visent à optimiser l'accueil des touristes dans la ville» rappellent-ils.

Pour bien accueillir, il est donc nécessaire non seulement de se doter des bons outils, mais aussi d'avoir une bonne coordination entre les différents intervenants que sont la CCI de Bordeaux, la Mairie de Bordeaux, l'Office de Tourisme de Bordeaux et la Ronde des Quartiers de Bordeaux.

Un quiz et 650 adhérents à Thank You For Coming, bienvenue

Pour accompagner les professionnels (quelle que soit l'activité ou la taille de l'entreprise) dans l'accueil des visiteurs, la CCI de Bordeaux a ainsi mis en place **Thank You For Coming Bienvenue**. Objectif : créer une dynamique globale sur le principe *«qu'un touriste bien reçu aura tendance, non seulement à plébisciter la destination, mais sera plus enclin à consommer davantage»* explique-t-on du côté de la CCI de Bordeaux.

Ce dispositif repose sur une charte et des outils d'accompagnement pour mieux accueillir les touristes : fiches pratiques, offre de formation, diagnostic sous forme de visite mystère (sur demande), rencontres professionnelles... Gratuit, il compte déjà 650 adhérents. A noter que **Thank You For Coming** c'est aussi, pour les professionnels qui le souhaitent, un quiz d'auto-évaluation en 16 points sur www.tyfc.bordeaux.cci.fr.

Guide papier et interprètes virtuels dans les commerces

Toujours dans cette stratégie en direction des commerçants et artisans, La Ronde des Quartiers va diffuser un **Guide papier multilingue**. Au sommaire : des mots et des phrases clés classés par langues et activités (souvenirs, banques, gastronomie, vêtements...). Pour l'anecdote, chaque traduction est accompagnée de sa prononciation. Et pour se faire remarquer des touristes un **QR Code**, collé sur la vitrine, renvoie le client étranger directement au **site de traduction accueil-commerces.fr**. Une adresse où le client étranger pourra effectuer sa recherche dans sa langue natale (Anglais, Portugais, Chinois, Espagnol, Allemand et Italien).



L'Office de Tourisme de Bordeaux commercialise depuis le 1er mars 2015 une nouvelle version du «**Bordeaux Métropole CityPass**», quelques mois après un lancement réussi qui a permis d'inscrire ce produit dans le paysage touristique de l'agglomération.

Un concept unique : la « conciergerie de destination » !

L'application **Wiidii** (créée par une startup bordelaise) fournit un service sur mesure bilingue pour tous les détenteurs du Métropole City Pass 1, 2 ou 3 jours. Réserver un transfert pour l'aéroport, trouver une bonne table, identifier rapidement un médecin qui parle anglais..., tout est possible 7/7 jours.

Pour les étrangers, l'accès facilité à un «wifi de poche»

Pour permettre aux voyageurs étrangers de rester connectés (et de profiter de Wiidii), un «modem de poche» est également proposé par l'Office de Tourisme de Bordeaux.

Tarif : 4€ la journée avec le City Pass au lieu de 8€

Comme pour l'obtention du label European Best Destination 2015, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bordeaux, la Mairie de Bordeaux, l'Office de Tourisme de Bordeaux et La Ronde des Quartiers de Bordeaux ont joué ensemble pour réserver le meilleur accueil aux touristes de passage à Bordeaux.

Contacts presse :

Nicolas CORNE (Mairie de Bordeaux) – Tél. 05 56 10 21 73 / 06 20 33 00 15

Philippe GARCIA (CCI Bordeaux) – Tél. 05 56 79 52 48 / 06 20 63 53 83

Eric MALEZIEUX (Ronde des Quartiers de Bordeaux) - Tél. 05 56 81 12 97 / 06 21 34 68 00

Gwenaëlle TOWSE (Office de Tourisme de Bordeaux) – Tél. 05 56 00 66 15 / 06 66 68 62 23



Bordeaux, European Best Destination 2015, en chiffres

(source Office de Tourisme de Bordeaux)

- 4^e destination touristique française (TripAdvisor 2014)
- 4^e rang mondial et 1^{re} place en France des villes les plus accueillantes pour les cyclistes, Sondage BVA (avril 2013)
- Bordeaux, **best food city** in the world selon le webzine new-yorkais thrillist.com (oct. 2014)
- 2014 : premier territoire français labellisé « **Destination pour Tous** », avec 3 itinéraires labellisés « Tourisme et Handicap » et des centaines de sites répertoriés accessibles



Un tourisme en pleine croissance



- Plus de **5 millions** de visiteurs par an
- **39** escales de croisière maritime soit **30 000** passagers (2014)
- Aéroport : **4 952 000** passagers (2014)
- Hébergement : **26 000** lits marchands (hôtels, résidences de tourisme et chambres d'hôtes)
- **14** restaurants étoilés à Bordeaux et ses environs
- Origine des visiteurs (source Accueil Office de Tourisme Bordeaux) : **65%** Français et **35%** étrangers (Royaume-Uni, Espagne, Amérique du Nord, Allemagne, Australie, Chine, Japon, Italie, Suisse)

Et aussi...

- **+ 66%** le nombre de nuitées hôtelières entre 2003 et 2013
- **800 000** : le nombre de visiteurs à l'OT de Bordeaux en 2014
- **26 500** : le nombre de visites dans le vignoble vendues en 2014



THANK YOU
FOR COMING
bienvenue



Thank You For Coming Bienvenue

Créer une dynamique globale pour améliorer l'accueil des touristes français et étrangers, tel est l'objectif de la CCI de Bordeaux. C'est ainsi qu'elle propose à tous les professionnels de rejoindre son dispositif **Thank You For Coming Bienvenue** qui compte déjà 650 adhérents.

Thank you For Coming s'adresse à tous les professionnels recevant une clientèle touristique. Il comprend une palette d'outils où chacun trouvera l'idée, l'appui ou le conseil lui permettant de mieux accueillir ses clients.

Accompagner les professionnels pour leur permettre de :

- Se démarquer par un accueil adapté aux attentes des différents types de clients
- Offrir à leurs clients une garantie de qualité d'accueil
- Attirer les clients étrangers

Développer les compétences des adhérents

- Sur la culture d'accueil
- Sur le management d'équipe
- En langues étrangères

Développer les activités des adhérents

- Communication sur les professionnels investis dans cette démarche d'accueil (signalisation sur Google Map, vitrophanies)
- Diagnostics et conseils sur la commercialisation de produits et services sur internet via des ateliers numériques gratuits
- Préconisations pour la mise en place d'outils et de stratégies commerciales

Les professionnels qui le souhaitent peuvent aussi participer à :

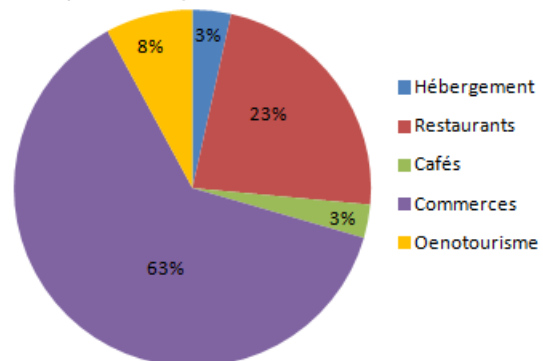
- des **ateliers et réunions professionnelles**
- un diagnostic accueil sous forme de **visite mystère**
- l'auto-évaluation de leur établissement via un **quiz en 16 points** accessible en ligne sur www.tyfc.bordeaux.cci.fr.

Ce dispositif passe par la **signature d'une charte** qui engage le chef d'entreprise à se mobiliser pour veiller à la qualité de son accueil, la propreté de l'établissement, l'affichage de ses prix, la délivrance d'information sur les centres d'intérêt de la région, ou encore le recueil et prise en compte de l'avis des clients...

Gratuit, **Thank You For Coming Bienvenue** compte aujourd'hui pas moins de **650 adhérents**.

Actuellement déployé sur Bordeaux centre, le programme va être proposé aux professionnels du **Bassin d'Arcachon** et du **Médoc**.

Pionnière en Aquitaine, la CCI de Bordeaux pourrait, dans les mois qui viennent, voir son **programme dupliqué par les autres CCI de la région**.



Guide papier et interprètes virtuels chez les commerçants

La Ronde des Quartiers s'apprête à diffuser son guide papier multilingue. Au sommaire : des mots et des phrases clés classés par langues et activités (souvenirs, banques, gastronomie, vêtements...). Pour l'anecdote, chaque traduction est accompagnée de sa prononciation.

Et pour se faire remarquer des touristes un QR Code, collé sur la vitrine, renvoie le client étranger directement au site de traduction accueil-commerces.fr. Une adresse où il pourra effectuer sa recherche dans sa langue natale (Anglais, Portugais, Chinois, Espagnol, Allemand et Italien).

Indiquer aux touristes les commerces où ils seront choyés



Afin que les clients étrangers puissent remarquer l'accueil privilégié qu'il leur sera réservé, un système de vitrophanies collées sur les vitrines des commerces est mis en place.

Ces autocollants ont pour but d'interpeller le client qui verra le drapeau représentant son pays et de l'inciter à flasher le QR code.

L'image d'un commerce bordelais tourné vers ses touristes étrangers est ainsi visible de tous.

Chaque visiteur étranger pourra ainsi voir au détour de ses visites que le commerce bordelais est tourné vers les touristes étrangers.

Aider les commerçants à communiquer avec leurs clients étrangers

Boulangerie / Pâtisserie			Restauration		
Français	Allemand	Prononciation	Français	Allemand	Prononciation
Baguette	Baguette	Baguette	Addition - Pourboire	Rechnung / Trinkgeld	Recht-noung / trink-geld
Ficelle	Ficelle	Ficelle	Agneau	Lamm	Lamm
Bonbons	Bonbons	Bonbons	Aperitif	Aperitif	Aperitif
Chocolatine	Schokoladenbrötchen	Cho-ko-la-din-brou-zé-ghem	Bleu	Englisch	Eng-disch
Cookies	Cookies	Cookies	Bread	Brot	Brot
Croissant	Croissant	Croissant	Café	Kaffee	Kaffee
Gâteaux au chocolat	Schokoladenkekse	Cho-ko-la-din-kek-se	Café d'eau	Kaffe-Wasser	Ko-no-ffe-vo-sser
Pain	Brot	Brot	Carte des vins	Weinkarte	Wain-kar-te
Pain complet	Vollkornbrot	Foll-korn-brout	Carte menu	Menükarte	Mé-mu-kar-te
Pain de campagne	Landbrot	Land-brüt	Champignon	Pilz	pillz
Pain aux céréales	Kleinerbrot	Klaw-ner-brout	Chèque déjeuné/Chèque vacances	Restaurant-Schecks	Res-tau-rant-ché-ks
Pain de seigle	Roggenbrot	Ro-ggen-brout	Dessert	Dessert	Dessert
Quatre	Quatre	Quatre	Eau gazeuse	Mineralwasser mit Sprudel	Mi-né-ral-vas-ser mit-é-prou-del
Salade	Salat	So-lät	Eau plate	Mineralwasser ohne Sprudel	Mi-né-ral-vas-ser ohne-é-prou-del
Sandwich	Sandwich	Sand-witch	Epicé	Gewürzt	Gew-urzt
Soda	Softdrink	Soft-drink	Frites	Pommes Frites	Pommes-Frittes
Tarte aux fraises, pommes, poires, ...	Törtchen mit Erdbeeren, Äpfeln, Birnen, ...	Tort-chen mit-er-dé-bee-ren, äp-fel, bir-nen, ...	Fromage / Chaud	Kalt / Heiß	kalt / hots
Viennoiserie	Süßgebäck	Süss-ge-bäck	Jambon	Schinken	Chin-ken
Fougasse	Fougasse	Fougasse	Légumes	Gemüse	Gew-mü-se
			Manger	Essen	E-ssen
			Menu enfants	Kindermenu	kin-dér-mé-nü
			Midi / Soir	Mittag/Abend	Mit-tag-le-bend
			Moude	Maschel	Mou-cher
			Mouton	Hammel	Ham-mel
			Pain	Brot	Brot
			Plats du jour	Tagesgericht	Ta-ges-ger-icht

Le guide papier « Commerçants et artisans, accueillez vos clients étrangers » a pour vocation d'être consulté tant par le commerçant que par ses vendeurs.

Il comporte plus de 1 500 mots regroupés par thématique et par langue. Six idiomes sont disponibles : Anglais, Portugais, Chinois, Espagnol, Allemand et Italien.

Pas moins de 13 rubriques, par typologie de commerces ou thématiques généralistes, regroupent mots et expressions utiles dans les rapports avec les clients étrangers.

Dans un souci d'efficacité et de simplification chaque mot est non seulement traduit mais il est aussi assorti d'une aide à la prononciation. Ainsi chaque vendeur peut être autonome dans ses échanges avec un client parlant l'une des 6 langues disponibles.

Pour compléter ce guide, une grille de correspondance de tailles de chaussures, et vêtements a été réalisée. Imprimée sur papier rigide, la grille peut être accrochée au mur à proximité des cabines d'essayage.

Interprètes virtuels au bout du QR Code



Le touriste étranger qui aura flashé le QR code sur la vitrine du magasin, accèdera au site internet accueil-commerces.fr.

Selon le commerce où il se trouve, il arrivera directement sur une page spécialisée où il devra choisir sa langue en cliquant sur l'un des 6 drapeaux proposés.

S'ouvrira alors la page avec les principaux mots ou phrases nécessaires pour pouvoir faire ses achats. Les mots apparaissent dans sa langue étrangère et en français.

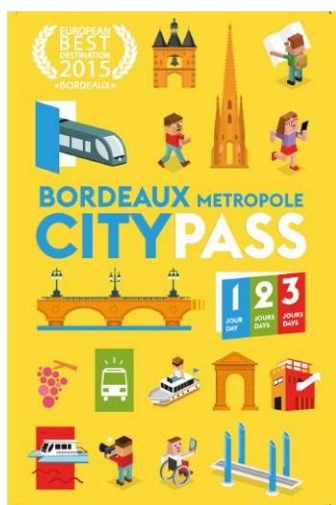
Le client peut aussi écouter la prononciation du mot français pour s'exercer à le prononcer lui-même.

L'ensemble de ces outils doit permettre aux commerçants et aux clients d'échanger et de se comprendre mutuellement.

La qualité de l'accueil est un paramètre clé pour créer des conditions propices aux achats et pour servir l'image d'une ville.

Bordeaux Tourisme 2015 sous le signe de l'innovation

Avec le Bordeaux Métropole Citypass



Aurolé de la récente victoire de la ville lors de la compétition internationale « European Best Destination 2015 », et dans la continuité des chiffres de fréquentation records de l'année 2014 (+6% de nuitées), l'Office de Tourisme de Bordeaux commercialise depuis le 1^{er} mars une nouvelle version du « Bordeaux Métropole CityPass », quelques mois après un lancement réussi qui a permis d'inscrire ce produit dans le paysage touristique de l'agglomération.

Pass touristique « mains libres » muni d'une puce électronique « NFC » (sans contact), le Bordeaux Métropole CityPass permet d'accéder librement aux musées et expositions temporaires, visites guidées, monuments historiques, circuits panoramiques... et d'emprunter l'ensemble des transports en commun de l'agglomération, sans oublier des réductions auprès de nombreux prestataires, notamment pour des croisières sur la Garonne et excursions dans le vignoble.

« Avec les innovations et nouveautés proposées cette année, le Bordeaux Métropole CityPass devient le compagnon indispensable pour visiter Bordeaux et ses environs en faisant des économies significatives, tout en bénéficiant de nombreux avantages et services particulièrement innovants » souligne Nicolas MARTIN, Directeur Général de l'Office de Tourisme de Bordeaux.

Innovation mondiale : une « conciergerie de destination » incluse dans le CityPass

Grâce à un partenariat signé avec la startup bordelaise Wiidii, les possesseurs du Bordeaux Métropole CityPass bénéficient désormais, pendant la durée de validité de leur carte, d'un service d'assistance sous la forme d'une application Iphone et Android. Véritable « conciergerie de destination » personnelle, cette application fournit un service sur mesure : le visiteur peut aussi bien se faire réserver son transfert pour l'aéroport, trouver une bonne table, identifier rapidement un médecin qui parle anglais, ou toute autre demande qui implique une connaissance pointue de la destination, de 9h à 23h tous les jours.



Grâce à la reconnaissance vocale ou avec le clavier, l'utilisateur pose sa question et Wiidii y répond dans les minutes qui suivent, en français ou en anglais.

Pour les étrangers, l'accès facilité à un « wifi de poche »



Pour permettre aux voyageurs étrangers de rester connectés à Internet et ainsi de pouvoir utiliser l'ensemble des applications ou sites web utiles à la visite de Bordeaux, notamment l'application de conciergerie Wiidii, un « **modem de poche** » sera également proposé aux touristes de passage à Bordeaux.

Il s'agit d'un appareil mobile unique, mis en place en collaboration avec la startup Hippocketwifi. Il convertit les ondes 4G en ondes wifi, permettant à son possesseur d'être connecté en permanence sans frais d'itinérance, souvent coûteux lorsque l'on est à l'étranger.

Avec le CityPass la location de ce boîtier disponible à l'Office de Tourisme ne coûte que 4€ la journée, au lieu de 8€.

Un rayon étendu à l'ensemble de la « Destination Bordeaux »

Première concrétisation du « Contrat de Destination » récemment signé au Quai d'Orsay, qui positionne résolument la ville en locomotive de son territoire touristique, le Bordeaux Métropole CityPass 3 jours s'ouvre désormais aux alentours, en proposant des visites gratuites ou à prix réduit de sites emblématiques, classés pour certains au patrimoine mondial de l'UNESCO, ou représentatifs du vignoble.

Offre spéciale, 3=7 La validité du pass 3 jours est portée à 7 jours pour laisser aux visiteurs le temps de découvrir l'ensemble des sites suivants : Saint-Emilion, Arcachon, Blaye, Châteaux de La Brède, Cazeneuve, Roquetaillade, Villandraut, Malle, Vayres, Cadillac, Fort Médoc, l'Abbaye de la Sauve Majeure, la Basilique Notre-Dame de la Fin des Terres de Soulac, la Grotte préhistorique de Pair non Pair, le site oenotouristique Planète Bordeaux, la Maison des Vins de Pauillac . Une incitation ainsi à prolonger leur séjour !

Et toujours, l'essentiel de Bordeaux

- Accès gratuit à plus de 20 musées et monuments (CAPC Musée d'art contemporain, Musée d'Aquitaine, Musée des Beaux-Arts, Musée National des Douanes*, Musée des Arts Décoratifs et du Design, Musée de la Création Franche, Tour Pey Berland*, Porte Cailhau, Palais Rohan, Flèche Saint Michel...)
- Transport public gratuit du réseau TBC (Tramway, bus, navette fluviale « BatCub »)
- Visites guidées gratuites du Bordeaux UNESCO
- Circuit panoramique gratuit dans un bus à impériale
- Réductions sur les excursions dans le vignoble, les croisières fluviales, les loisirs...

** Nouveautés 2015 : accès gratuit au Musée National des Douanes et à la Tour Pey Berland*

TARIF : 1 jour 25€, 2 jours 30€, 3 jours 35€

Guide pratique fourni avec la carte. En vente à l'Office de Tourisme de Bordeaux, dans les points de ventes de l'opérateur des transports en commun (agences Tbc place Gambetta, place des Quinconces et gare Saint-Jean) et en ligne sur www.bordeauxmetropolecitypass.com

Partenaires du dispositif : Bordeaux Métropole, réseau TBC/Kéolis, Mairie de Bordeaux, Centre des Monuments Nationaux et tous les sites partenaires.