

Comment travailler avec les opérateurs étrangers belges ?

LES BELGES

CHIFFRES

3^{ème} clientèle étrangère en Pays de la Loire

- 11.1% de parts de marché
- 323 745 nuitées en 2017

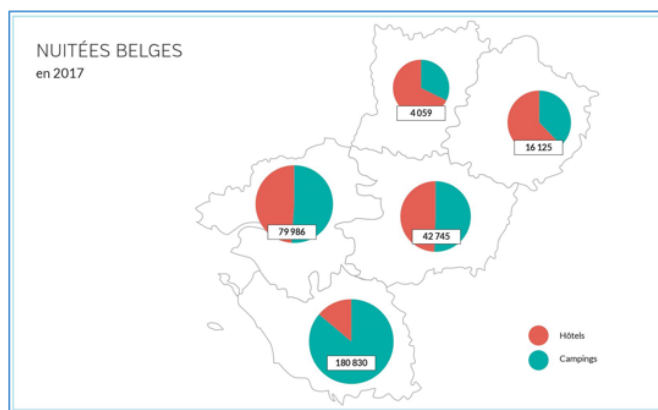
Durée Moyenne de Séjour :

- 2 jours en hôtel, 6.8 jours en camping

75% viennent en voiture

PROFIL

- **Cible :**
 - o Familles
 - o Couples entre 45 et 64 ans
- **Transport :**
 - o 75% utilisent la voiture
- **Hébergement :**
 - o 34% : hôtel, pension, motel, club (41% en 3*, 26.3% en 4*)
 - o 48% en location
 - o 15% en camping



LEURS INTERETS

- Oenotourisme
- Bien-être
- Gastronomie
- Nature active

LEURS HABITUDES

RYTHME DES REPAS

- Petit-déjeuner : 8h
- Déjeuner : 12h-13h
- Dîner : 18h

CALENDRIER

- Vacances scolaires : 98 jours*
- Congés payés : 20 jours
- Jours fériés : 10
- Période de voyages : toute l'année avec un pic en juillet
- Période de réservation : 3 à 6 mois avant

* Périodes vacances scolaires : 2018/2019

- Hiver : 24 février- 1 mars
- Printemps : 6-19 avril
- Eté : 1 juillet- 31 août
- Automne : 28 octobre- 3 novembre
- Noël : 23 décembre- 3 janvier

Les attentions qui feront la différence

- **Accueil :**
 - Proposez un accueil particulièrement chaleureux ; l'hospitalité est très importante pour les Belges
 - Pensez à proposer les informations en plusieurs langues (il y a trois langues officielles en Belgique)
 - Proposez des expériences de visite qui sortent des sentiers battus ; ils connaissent souvent très bien la France
 - Soyez conviviaux, souriants, courtois et authentiques
- **Restaurants :**
 - Proposez une carte traduite en néerlandais, ou, à défaut en anglais

Focus BtoB sur le marché Belge

Réservations :

- 86% en direct
- 13.3% (= taux d'intermédiation) via agences traditionnelles

Les acteurs du marché :

- TOs généralistes : Vente en BtoB et BtoC via [réseaux]
 - o Thomas Cook [Neckerman], TUI Belgique [Sunjet], TransEurope [Holiday Line]
- Autocaristes : Poids important en Belgique. Travaillent beaucoup avec les associations influentes (clientèles plus petits budgets)
 - o Be-NL : Reisen Lawer et Ramtour : les 2 principaux
 - o Be-FR : Voyages Léonard : leader sur la partie francophone
- Agences de Voyage :
 - o Environ 1300, organisées en 3 réseaux principaux : Selectair, Gigatours et Avitours
 - o De + en + d'agents indépendants, basés chez eux ; organisent des séjours sur mesure
 - o Depuis 2014 en Flandre et 2018 en Wallonie : licence d'agents de voyage supprimée
- Associations :
 - o très nombreuses en Be-NL
 - o Organisent des séjours rando, cyclo, culture, architecture soit en direct, soit via autocaristes

Ce qui fera la différence :

- Proposez de suite votre meilleur tarif (les Belges pensent « droit au but » en matière de business s'attendent pas à négocier)
- Pour la BE-nl : documents en NL sont des plus. La majorité des professionnels sont bilingues FR/NL, mais prévoyez malgré tout quelques documents en anglais