

ACCUEIL DES TOURISTES
CHINOIS À ORLÉANS
RÉFÉRENTIEL DE NORMALISATION

奥尔良市针对中国游客的接待
标准化参考书



ACCUEIL DES TOURISTES CHINOIS À ORLÉANS UNE INITIATIVE DE LA VILLE D'ORLÉANS DANS LE CADRE DE SA COOPÉRATION AVEC YANGZHOU

Ce projet a été accompagné par :



À l'initiative de la ville d'Orléans, AFNOR Normalisation a accompagné la ville pour élaborer un référentiel visant à fixer un cadre partagé avec les professionnels du tourisme régionaux pour l'accueil des touristes Chinois à Orléans. Ce référentiel décrit le parcours du touriste Chinois qui souhaite se rendre à Orléans et sert de référence en termes de qualité de service et d'engagement aux prescripteurs Chinois.

Dans le cadre de ce projet, AFNOR Normalisation a mis à disposition son expertise méthodologique en matière d'ingénierie normative par le pilotage du projet par une équipe compétente et expérimentée en techniques d'animation.

Le livrable représente le consensus obtenu par un groupe d'acteurs individuels ou collectifs, définis et identifiés dans le cadre du partenariat entre la ville d'Orléans et AFNOR Normalisation. La ville en dispose des droits de propriété intellectuelle.

Il n'a pas été soumis à la procédure d'homologation et ne peut être en aucun cas assimilé à une norme française.

奥尔良接待中国游客 - 奥尔良市拟定旅游标准化倡议

旅游业的交流合作是奥尔良市与扬州市发展友好合作的一部分

该项目由法国标准化协会提供指导和技术支持:



应奥尔良市政府的倡议，法国标准化协会与奥尔良市政府旅游部门共同制定了此旅游接待标准化参考，作为本地区旅游业从业人员接待中国游客的共同框架。该旅游标准化参考概括了来奥尔良中国游客的特点，及对服务质量和从业人员的服务承诺的期望。

在标准化参考制定过程中，法国标准化协会派出了能力突出，经验丰富的团队提供标准化制定的技术支持。

此标准化参考是奥尔良市政府相关工作人员与法国标准化协会的相关工作人员共同努力的结果，双方达成了共识。奥尔良市政府拥有其知识产权。

此标准化参考没有提交法国其他城市同行接受审批程序，所以在任何情况下都不可以被认为是法国标准。

SOMMAIRE

LE VOYAGE DE YANGZHOU À ORLÉANS

主题一：从扬州到奥尔良

7

15

LE TRANSPORT JUSQU'À ORLÉANS

主题二：交通

L'HÉBERGEMENT À ORLÉANS

主题三：住宿

21

27

LA GASTRONOMIE À ORLÉANS

主题四：美食

LE SHOPPING À ORLÉANS

主题五：购物

33

39

LE DIVERTISSEMENT À ORLÉANS

主题六：休闲娱乐

Orléans Métropole, confortée parmi les 13 capitales régionales, est ancrée dans le Val de Loire, inscrit au patrimoine mondial de l'Unesco. Elle possède tous les atouts d'une grande étape touristique d'envergure internationale.

Aux portes des châteaux de la Loire, elle déploie, autour de son fleuve royal, toute sa vitalité, mais aussi sa douceur de vivre et son charme. Terre d'accueil et d'échanges, elle n'a eu de cesse de se transformer, de s'embellir et d'innover pour dévoiler ses multiples richesses à ses visiteurs.

Magnifiquement restauré, son centre ancien reflète la gloire d'un passé prestigieux. Son patrimoine historique est magnifiquement mis en valeur et lui a valu l'illustre label de « Ville d'Art et d'Histoire ». Il en est ainsi des monuments tels que la Cathédrale Sainte-Croix, élégante et majestueuse, l'Hôtel Groslot, joyau de la Renaissance,... mais aussi des maisons du temps jadis, avec leurs façades à pans de bois restaurées.

Sensible à la qualité de vie citadine, Orléans offre à ses habitants le bien-être d'une ville-jardin s'épanouissant au sein d'une urbanisation maîtrisée. Une vie culturelle et événementielle riche et d'une grande qualité, qui décline tous les arts et compose d'extraordinaires rassemblements populaires comme le Festival de Loire et les Fêtes de Jeanne d'Arc attirant, chaque année, des centaines de milliers de visiteurs venus d'horizons multiples.

Orléans Métropole est donc, à travers sa culture, son patrimoine, son histoire et son art de vivre, le symbole parfait des richesses qui font aujourd'hui de la France la première destination touristique mondiale. C'est donc tout logiquement qu'Orléans se conjugue désormais, et plus que jamais, à l'international en multipliant de nouveaux partenariats, comme récemment avec la Ville de Yangzhou qui lui ouvre les portes de la Chine et de l'Asie.

作为十三大地区首府之一的奥尔良市，座落于天然，优美的卢瓦尔河畔，而卢瓦尔河被联合国教科文组织列入世界历史文化遗产名录，因此对于国际，国内游客来说，奥尔良市都是非常值得驻足的游览胜地。

奥尔良市是卢瓦尔河谷城堡群的门户，沿着这条“皇家河流”，这座城市不仅展示了其蓬勃的生命力，永久的魅力，更展现了生活的乐趣与舒适。而且这座城市仍在不停地发展，改进和创新，向游客们展示她的丰富与多面。

经过精心的修复，老城区重现过去的辉煌。圣十字大教堂，典雅雄伟，格斯洛公馆，文艺复兴时期建筑的瑰宝，还有那些半木结构外墙的老房子等等，这些都为奥尔良市赢得了“艺术历史名城”的称号。

为保障市民的生活品质，奥尔良市注重有节制的城市建设，为居民提供更多的绿地，花园。此外，每年还有各种丰富的高品质的文化活动，节日盛会。例如卢瓦尔河节和圣女贞德节每年吸引数十万来自四方的游客。

奥尔良以她的历史，文化，名胜古迹，生活艺术居于大都会之列，这些也是法国作为世界第一旅游胜地的特质。因此奥尔良市也是当之无愧的国际旅游城市。通过建立新的伙伴关系，奥尔良市将前所未有地大步走向国际。正如近来与扬州市的友好合作，为奥尔良市开启了中国和亚洲的大门。

正是基于与扬州的新的合作伙伴关系，奥尔良市

Dans le cadre de cette nouvelle coopération, Orléans innove dans la méthode d'appréhender les échanges touristiques internationaux, en inscrivant son action dans le cadre d'un travail pré-normatif, ayant pour objectif de poser le socle des règles qui favoriseront dans l'avenir l'accueil des touristes chinois.

C'est dans ce sens que ce document, « le référentiel personnalisé », a été élaboré en co-construction avec les acteurs de la filière touristique. Ce travail pourrait constituer la base pour le développement d'une future norme nationale et/ou internationale. Accompagné par l'AFNOR (Association Française de Normalisation), une méthodologie précise a été mise en place pour aboutir à ce résultat, qui a d'ores et déjà reçu les validations de nos homologues de Yangzhou, pilote pour la Chine de cette expérimentation.

Ce document se compose de 6 thèmes : le Voyage, le Transport, la Gastronomie, les Loisirs, l'Hébergement et le Shopping. Il référence, pour chacune de ces catégories, les attentes des touristes chinois, mais fixe également les outils à construire et qui faciliteront demain la venue de nouveaux voyageurs.

C'est donc un document pivot, qui a pour vocation de s'enrichir des contributions de tous les acteurs du tourisme national, pour devenir le langage commun dans nos relations bilatérales en matière de tourisme avec la Chine, mais aussi un levier pour développer l'attractivité de notre destination, la France, le Val de Loire et Orléans.

Notre objectif est de permettre un accueil adapté et défini pour les touristes chinois qui viendront demain en France et notamment à Orléans. Comme à l'inverse, pour nos touristes qui se rendront en Chine et pour lesquels nos homologues de Yangzhou établissent parallèlement un document analogue encadrant les bonnes pratiques à mettre en œuvre par leurs acteurs touristiques nationaux.

政府希望在国际旅游方面有所创新突破，为能更好的接待中国游客，在旅游标准化这方面做了很多工作，制定规范框架。

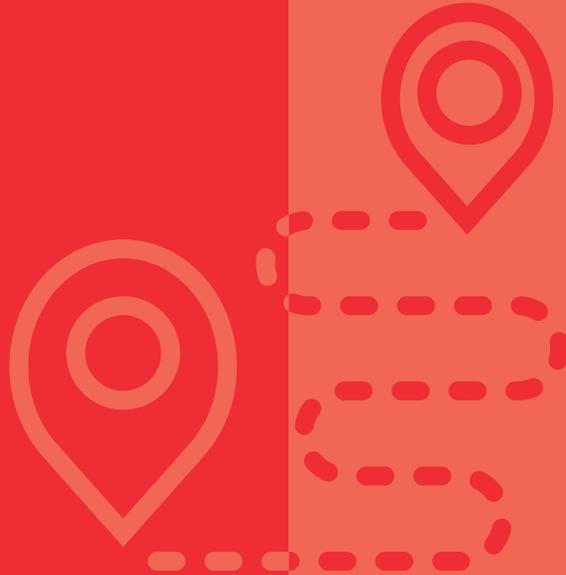
此针对中国游客的旅游标准化参考是奥尔良市各个旅游部门共同合作的成果，尤其是法国标准化协会提供了很多专业的工作方法规范。这些方法已经得到了扬州同行的认可，扬州可试着运用此方法。也希望此参考今后对国家或国际标准有借鉴的作用。

本文件共有6个主题：从扬州到奥尔良，交通，美食，住宿，购物和休闲娱乐。每个主题中，不仅说出中国游客的期望，还提出了很多方便游客游览的要建设的软件，硬件。

此标准化参考，希望对国家旅游业有所贡献，成为中法双边旅游业的共同参考标准，同时也能使法国，卢瓦尔河大区，奥尔良市更具吸引力。

我们希望将来在法国，尤其在奥尔良能以最适合，最规范的方式接待中国游客，而中国也可以通过扬州同行们的努力，制定类似的规范，以适用于全国，能够很好的接待法国游客。





**LE VOYAGE
DE YANGZHOU
À ORLÉANS**

从扬州到奥尔良

PRÉVOIR UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DES TOURISTES DEPUIS YANGZHOU JUSQU'À ORLÉANS

À son départ de Chine, le touriste doit trouver toutes les informations utiles sur la ville (météo, calendrier des manifestations et festivités, loisirs, prestations, visites de patrimoines et des châteaux, etc.).

Il est prévu de mettre en place une brochure touristique de la ville et une page dédiée en Chinois sur le site internet de la Ville et l'Office de Tourisme.

↘ **Il convient de faciliter les modalités pour aller à Shanghai (train, voiture, bus), transfert aéroport, ...):**

1 Train de la gare de Zhenjiang à la gare de Shanghai Hongqiao, et après prendre le métro pour aller à l'aéroport de Shanghai Pu dong.

2 Navette de Yangzhou à l'aéroport de Shanghai Pu dong directement.

• Prendre un autobus de la Gare routière de Yangzhou Ouest à Shanghai (environ 4 heures). Ce bus va prendre 3 arrêts à Shanghai : la Place du Nord de Gare de Shanghai, la Gare routière de Rue Hutai et la Gare routière de Bailianjing. De la Place du Nord de Gare de Shanghai, le métro (avec deux correspondances) ou la navette pourrait arriver à l'aéroport de Shanghai Pudong (environ 1h30). Lien pour réserver les billets de l'autobus de Yangzhou à Shanghai : http://english.ctrip.com/#from=click_en

建议从扬州到奥尔良的旅途中要有陪同人员

在中国游客启程离开中国之前，游客必须得到所有关于目的地的有用信息（天气情况，活动，节日和庆典，娱乐，服务，古迹和城堡等）

计划制定中文的城市旅游手册，在城市旅游局网站上要提供中文网页。

↘ **去上海的各种交通方式(火车, 汽车, 巴士, 机场巴士等 ...):**

1 从镇江火车站乘火车到达上海虹桥火车站，然后乘地铁到上海浦东机场。

2 从扬州到上海浦东机场的机场巴士

• 在扬州西长途汽车站乘大巴到上海（约四个小时），在上海停三站：上海北站广场，沪太长途汽车站，白莲泾长途汽车站。在上海北站可乘地铁（中转两次）或乘机场巴士到达上海浦东机场（大约一个半小时）。预定从扬州到上海的巴士车票的网站 http://english.ctrip.com/#from=click_en

- Prendre un autobus de la Gare routière de Yangzhou Ouest à la Gare de Zhenjiang/Zhenjiang-Sud (45 min), puis prendre un TGV de Zhenjiang/Zhenjiang-Sud à la Gare de Shanghai Hongqiao (1h30). De la Gare de Shanghai Hongqiao, le métro va conduire à l'aéroport de Shanghai Pudong (1 correspondance). Lien pour réserver les billets de l'autobus de Yangzhou à Zhenjiang/Zhenjiang-sud, et les billets de train de Zhenjiang/Zhenjiang-Sud à Shanghai Hongqiao : http://english.ctrip.com/#from=click_en



BOOK DE VOYAGE

Il convient d'**élaborer un document en mandarin** permettant aux voyageurs d'être guidés pour aller à la ville d'Orléans, depuis l'Aéroport de Paris Charles de Gaulle > le RER > la gare d'Austerlitz et Orléans. Les lieux seront indiqués avec un plan, les temps de transports, les modalités de réservation des titres de transports.

Une documentation sera mise à disposition sur les sites des aéroports (étude d'un partenariat / accueil groupe sur Paris / application smartphone).

从扬州到奥尔良

- 在扬州西长途汽车站乘长途汽车到镇江火车站/镇江南站 (约四十五分钟), 乘高铁到上海虹桥火车站 (约一个半小时)。从火车站乘地铁到上海浦东机场 (中转一次)。预定从扬州到镇江的长途汽车票及从镇江到上海虹桥火车站的火车票的网站 : http://english.ctrip.com/#from=click_en



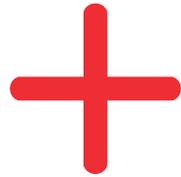
旅游手册

在法国这边需要制定中文的路线指南, 从巴黎戴高乐机场 > RER地铁 > 奥斯特利茨火车站 到奥尔良, 配有图片说明, 所需时间, 预定车票的方式等.

在一些机场有中文材料说明(寻找合作伙伴 / 在巴黎接待旅游团 / 智能手机应用)

▾ Adresses utiles pour construire son itinéraire :

- **Aéroport de Paris (version Chinoise) :**
<http://int.parisaeroport.fr/zh-chs/>
- **RER (version anglaise) :** <http://www.ratp.fr/>
- **Gare d'Austerlitz (version française) :**
<https://www.gares-sncf.com/fr/gare/frpaz/paris-austerlitz>
- **Tramway Orléans (version française) :**
<http://www.reseau-tao.fr/>
- **Taxi Orléans :** Proposer un partenaire de l'Office de tourisme et mettre en place un dispositif de chauffeurs d'origine chinoise sur Orléans.
- **Service de navette entre les Aéroports de Paris et Orléans**
(préciser les prix, services, etc.)



OFFRES COMMERCIALES

Établir des accords avec les Tours Opérateurs chinois/français pour proposer des offres intéressantes et « clefs en main » Yangzhou / Orléans, dans le cadre de parcours déjà existants.

Proposer des offres déjà négociées avec les acteurs du tourisme d'Orléans, faisant de cette étape un intérêt tout autant culturel qu'économique.

▾ 以下为相关交通信息及网站地址

- 巴黎机场 (中文) : <http://int.parisaeroport.fr/zh-chs/>
- RER地铁 (英文) : <http://www.ratp.fr/>
- 奥斯特利茨火车站 (法文) : <https://www.gares-sncf.com/fr/gare/frpaz/paris-austerlitz>
- 奥尔良有轨电车 (法文) : <http://www.reseau-tao.fr/>
- 奥尔良出租车 : 希望奥尔良旅游局能有固定的合作伙伴, 有会讲中文的出租车司机的名单。
- 从巴黎机场到奥尔良的往返巴士 (确定价钱及所提供的服务等.)



价格及服务

就已经存在的旅游路线, 与一些中法旅行社建立合作关系, 使从扬州到奥尔良的游客能以优惠的价格获得良好的服务。

向游客建议一些与奥尔良地区旅游业从业者提前协商好的商业服务, 使奥尔良之游既有文化意义, 也有经济效益。

FORMALITÉS

Les modalités de visas doivent être facilitées (la France a largement amélioré ses services dans ce domaine). Il convient de mettre en place un guide des modalités pour l'obtention du visa en chinois et professionnel et de créer une fiche pratique sur le site de l'Office de Tourisme avec mise en ligne des informations consulaires.

Les adresses utiles :

- **Ministère des affaires étrangères (en chinois) :**
<http://www.ambafrance-cn.org>
- **Administration française :**
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N105>

BIEN PRÉPARER SON VOYAGE À ORLÉANS

Avant son départ de Chine rendre accessibles sur le site internet de la Ville d'Orléans des éléments (en anglais/mandarin) permettant au touriste de prévoir suivant ses convenances une « pré-visite virtuelle » de son séjour. *Site Ville Orléans - Page Chine avec un lien sur l'Office de Tourisme de Yangzhou.*

À son arrivée le touriste Chinois doit disposer de la confirmation de ses choix concernant ses attentes notamment décrits ci-dessous en Anglais et en Mandarin. L'Office de Tourisme d'Orléans sera le point de réception à son arrivée. Il convient de remettre tous les éléments de visites (par exemple sur une tablette informatique contenant les offres culturelles, gastronomiques, etc.).

Il est prévu la mise en place d'un bureau de représentation Chinois basé à Orléans au sein de l'Office de Tourisme pour aider dans la construction de son voyage, conseils pratiques et formalités à réaliser pour venir en France.

签证手续

签证手续需简洁便利 (法国领事馆在这方面的服务有很大改进)。需制定中文的签证申请指南,在旅游局的网站上也应有相关信息及连接。

相关网址 :

- 法国外事网站 (中文) :
<http://www.ambafrance-cn.org>
- 法国公共事务网站 :
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N105>

行程的准备及接待 :

奥尔良市网站上提供相关的旅游信息(英文/中文)以方便游客在离开中国之前对游览目的地有初步的认识。奥尔良市网站-中国网页与扬州旅游局网站有连接

中国游客到达后确认在网站上看到的旅游信息,自己所选定的旅游路线与实际相符。

中国游客到达后由奥尔良-旅游局接待,提供各种当地相关的旅游信息(例如在平板电脑上可查看各种文化,美食信息等)。

计划在奥尔良旅游局设立中国代表处以帮助办理相关来法旅游的事宜,提供信息指导。

DIVERS

Fiche sécurité pour proposer des offres intéressantes et « clefs en main » Yangzhou / Orléans, dans le cadre de parcours déjà existants.

Proposer des offres déjà négociées avec les acteurs du tourisme d'Orléans, faisant de cette étape un intérêt tout autant culturel qu'économique.

LES ATTENTES COMMUNES DES TOURISTES CHINOIS

- Avoir une bouteille d'eau à la descente de l'avion ou dans le bus chargé du transfert. Prévoir des petites serviettes humides pour les mains ou des lingettes de toilette,
- Remettre un mini-lexique en français en phonétique pour faciliter le voyage,
- Plan de la ville avec bornes wifi et indications pour utilisation du téléphone (indicatif, wifi,...),
- Mise en place d'une signalétique adaptée leur permettant de se diriger lors de leur parcours jusqu'à Orléans,
- Fournir des éléments d'information sur la monnaie utilisée et les moyens de paiement possibles,
- Plan des établissements pour changer les billets et acceptant des grands montants,
- Mise à disposition d'une documentation sur les sites des aéroports (étude d'un partenariat / accueil groupe sur Paris / application smartphone).

其它

关于安全 :收集一切有关安全的信息,制定法国安全指南。与奥尔良的警察沟通合作,同时旅游局随时跟踪配合

中国游客的共同需求

- 在下飞机后及从机场到旅游目的地的车上能提供一瓶饮用水,擦手湿纸巾等,
- 能提供迷你法语词汇参考,标有语标,以备不时之需,方便旅游,
- 能提供城市地图,标出有无线网络的地点,便于使用手机,
- 提供相关指示牌以方便游客顺利到达奥尔良,
- 能提供当地货币兑换及可能的支付手段等相关信息,
- 提供货币兑换及接受大额货币的地点并配有地图,
- 在一些机场有中文材料说明(寻找合作伙伴 / 在巴黎接待旅游团 / 智能手机应用)。

ATTENTES SPÉCIFIQUES DES TOURISTES EN GROUPE

- Bénéficier d'offres intéressantes pour proposer ces destinations,
- Garantir la qualité des prestations,
- Garantir la sécurité des horaires et faciliter la transmission des informations,
- Proposer des services négociés pour les transports de Yangzhou à Orléans.

ATTENTES SPÉCIFIQUES DES TOURISTES INDIVIDUELS

- Développer le service à la carte,
- Possibilité de monter son voyage depuis la Chine,
- Accès à l'information et services en mandarin,
- Bénéficier d'offres de services.

POINT SPÉCIAL

Prévoir une offre pour les jeunes mariés qui veulent faire leurs voyages de noces à Orléans et les Châteaux de la Loire. Maintenant, il y a de plus en plus des jeunes qui veulent organiser leur mariage dans un château en Val de Loire.

Il convient de construire une offre sur mesure, au travers de l'Office de Tourisme, proposant différentes options pour faire un mariage « à la française » et de monter des partenariats avec des lieux patrimoniaux. Référencer des prestataires de qualité pour travailler sur cette offre.

团体游的特殊需求

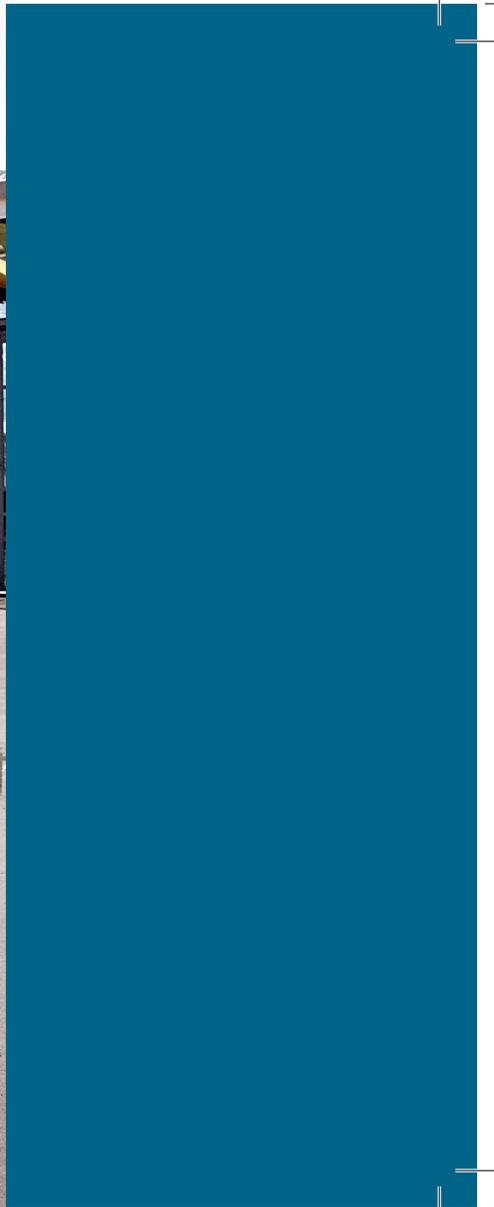
- 希望所提供游览路线及服务在价格上很优惠，有竞争力。
- 确保服务质量，
- 确保时间无误，及在必要时信息能及时沟通。
- 推荐已达成协议的服务商负责游客自扬州顺利到达奥尔良

个人游的特殊需求

- 能够提供多种服务，以供选择
- 能够在中国准备旅行，例如选择路线，预订酒店，火车票等等
- 能提供中国普通话信息和服务
- 旅游目的地能提供多项服务

特殊说明

希望制定在奥尔良和卢瓦尔城堡的针对新婚年轻人的蜜月旅行路线。如今有越来越多的年轻人喜欢能在卢瓦尔河城堡中举行婚礼。最好可以量身定制，通过旅游局联系有合作意愿的旅游景点，选择有诚信的合作伙伴，为有需求者举办法国式的婚礼。



LE TRANSPORT
JUSQU'À
ORLÉANS



主题二：交通

À L'ARRIVÉE / DÉPART

Prévoir un accueil personnalisé, en chinois, à l'aéroport et à la gare pour faciliter le transfert à l'hôtel ou lieu de résidence. Remise d'un livret d'accueil en mandarin.

Les touristes Chinois arrivent généralement à Paris (Charles de Gaulle). Ils sont confrontés aux premières formalités sur le sol français (visa) – passage de la douane.

À l'aéroport, Les Aéroports de Paris (ADP) ont mis en place une signalétique spécifique pour ces publics et une formation des personnels. Aéroport de Paris – version chinoise : <http://int.parisaeroport.fr/zh-chs/>

Le touriste chinois doit ensuite s'orienter pour aller à sa destination : car / taxi / RER (Changement pour prendre le Métro) / Navettes aéroport pour rejoindre le centre de Paris / Gare Austerlitz (pas desservie par la Navette aéroport) > Train pour Orléans (mettre en place une signalisation spécifique/documentation).

Orléans : arrivée soit en centre-ville (Gare centrale) ou Fleury-les-Aubrais (Prise d'un ticket pour prendre le Tram et descendre en centre-ville).

Il existe un service de navette directe entre les Aéroports de Paris et Orléans - exemples de prestataires :

- <http://www.rpg-international.fr>
- <http://odysse-valdeloire.com/fr/navettes>
- <https://www.pickmecab.fr/prix-navette-aeroport-orleans>

到达/离开

在机场和火车站有中文接待，以确保能找到酒店或居住地，同时分发中文的接待手册。

中国游客通常抵达巴黎戴高乐机场。他们要做的第一件事是通过法国海关。

在机场，设有针对中国游客的特殊标志，对一些机场服务人员也进行过有针对性的培训。

机场中文网址：<http://int.parisaeroport.fr/zh-chs/>

中国游客接下来要直接去他们的目的地：汽车/出租车/ 巴黎地区火车（换乘地铁）/机场班车前往巴黎市中心，奥斯特利茨火车站（机场班车不经过）>乘坐到奥尔良的火车（提供特定的标识服务/路线指南）。

奥尔良：如果在市中心的火车站出来可直接到达市中心，如果在弗勒里莱奥布赖火车站到达后需购票乘坐有轨电车，在市中心下车。

在巴黎机场和奥尔良之间有直通巴士-提供 直通巴士公司名单

- <http://www.rpg-international.fr>
- <http://odysse-valdeloire.com/fr/navettes>
- <https://www.pickmecab.fr/prix-navette-aeroport-orleans>

Application permettant les tickets de transport des transports orléanais en ligne : <http://www.reseau-tao.fr/me-deplacer/mes-infos-tao/tao-sur-votre-mobile/>

Création d'un guide et page internet spécifique (« Book de voyage ») pour venir des aéroports de Paris à Orléans en toute facilité (itinéraires – numéros des métros/RER – plans des gares et station de tram... cf. *lien pour le site de l'Office de Tourisme*. Référencement des numéros utiles et sites internet pour faire les réservations.

Pour les hôtels extérieurs (hors centre-ville ou desserte tram), le touriste prend généralement un taxi dans sa gare d'arrêt. Documentation en mandarin et formation des chauffeurs à mettre en place.

Sur place : taxis ou transport en commun (www.orleans-agglo.fr/152/reseau-tram-bus-car.htm) pour Orléans intra-muros et environs, location de vélos.

LES ATTENTES COMMUNES DES TOURISTES CHINOIS

Courtoisie, sécurité, clarté des offres et aide à la mobilité recensant les différents moyens à disposition (tram et bus, taxis, navettes exclusives, vélos). Il convient de lister les points WIFI gratuits dans le livret d'accueil, de faire une cartographie des différents réseaux de transports sur Orléans avec une signalétique adaptée et de signaler les points d'intérêt touristique dans les moyens de transport en commun.

可在网上购买奥尔良公共交通车票 : <http://www.reseau-tao.fr/me-deplacer/mes-infos-tao/tao-sur-votre-mobile/>

创立专门的网页指导游客自巴黎机场能顺利到达奥尔良 (« Book de voyage ») (路线– 乘坐那些号地铁/巴黎全区快速地铁– 火车站地图, 有轨电车站点 ... 与旅游局网站的链接. 相关的电话号码, 网址等。

如入住酒店不在市中心, 也没有有轨电车经过, 在这种情况下通常乘坐出租车。须准备中文普通话的指南并经过培训的出租车司机。

在市中心及奥尔良周边地区可以乘坐出租车或公交车, (www.orleans-agglo.fr/152/reseau-tram-bus-car.htm) 租自行车等。

中国游客的共同期望

接待礼貌热情, 安全, 各项服务信息清楚, 提供各种可用的交通手段的信息 (有轨电车, 公交车, 出租车, 专线往返车, 自行车), 在欢迎小册子中列出免费无线网络点, 提供特制的针对中国游客的奥尔良交通图, 标出旅游景点。

ATTENTES SPÉCIFIQUES DES TOURISTES EN GROUPE

- Généralement les Tours opérateurs prévoient un accompagnement personnalisé des visiteurs.
- Disposer des adresses pour les aires de stationnement des autocars en centre-ville (*liste des lieux de stationnement : www.stationnement-orleans.fr*)

ATTENTES SPÉCIFIQUES DES TOURISTES INDIVIDUELS

- Mettre en place un « pass transport » pour faciliter les déplacements des touristes
- Rendre les services Auto TAO et Vélo plus accessibles aux touristes
- Mettre à disposition des documents explicatifs des transports à emprunter pour arriver à destination d'Orléans (compilation des informations dans un seul ouvrage). Présentation des moyens de transport. Informations sur les prix, plans.
- Avoir une signalétique adaptée ou des interlocuteurs parlant le mandarin
- Avoir la possibilité d'acheter en ligne depuis la Chine les titres de transports avec justificatifs
- Disposer d'un référent chinois sur Orléans pour l'accompagnement des démarches

团体游的特殊需求

- 一般情况下，旅行社提供陪同服务
- 旅游专车停车点 (停车点清单 : www.stationnement-orleans.fr)

个人游的特殊需求

- 创立一个“交通一卡通”，以方便游客出行。
- 使奥尔良公共交通服务及自行车租车服务更有亲和力，易于游客实用。
- 提供有各种交通方式，票价及地图等资料汇编在一起的旅游指南。
- 适当的中文标牌或讲普通话的导游，翻译等等
- 可以在中国在网络上购买各种交通票，并有回执证明票已购买。
- 在奥尔良有中国负责人协调各项细则的实施



RECOMMANDATIONS COMMUNES POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES

Prévoir une liste des principaux sites à visiter et mentionner les moyen(s) de transport adéquat(s). D'une manière générale, indiquer les moyens de transport permettant de satisfaire aux différents items : gastronomie, hébergement, divertissement, shopping...

Traduire les documents d'information pour l'accès aux établissements en Mandarin et prévoir des photos de la signalétique dans les documents d'accueils ou des vidéos et des plans interactifs.

Mettre à jour des informations en lien avec les prestataires de transports et prévoir une aide aux voyageurs pour la réservation des tickets de transports.

主题二：交通



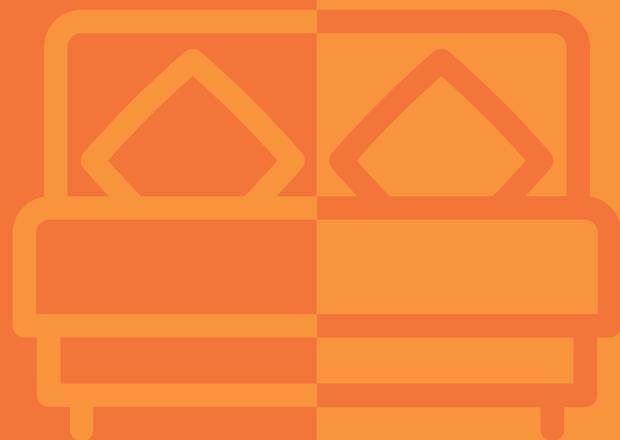
基于以上各项需求， 建议要做的事情主要为

事先制定好各主要旅游景点，美食，住宿，购物及各种娱乐地点，同时提供最便利的交通方式信息。

将所有的相关信息资料翻译成中文。在欢迎手册，旅游指南上插放照片，图片，或提供视频和互动式地图。

与交通运输部门及时联系以更新信息，准备帮助游客预订各种车票。





L'HÉBERGEMENT
À ORLÉANS

主题三：住宿

L'HÉBERGEMENT

- **Développer l'accueil sous toutes ses formes.**
cf. lien pour le site de l'Office de Tourisme,
- **Identifier les points d'arrivée des touristes** et rendre les points d'accueil touristiques très visibles aux endroits stratégiques à la gare et à la place du Martroi notamment,
- **Identifier le trajet** à l'aide de cartes touristiques,
- **Conseiller le moyen de transport approprié** pour cheminer jusqu'à leur lieu d'hébergement,
- **Mettre à jour les informations des sites internet** des hôteliers et prévoir des liens vers la documentation en chinois,
- **Relayer les informations** sur les services proposés à Orléans en mandarin,
- **Proposer une documentation en Chinois** dans les chambres,
- **Mettre en place un guide des hébergements** recommandés par l'Office de Tourisme en mandarin : Référentiel des hôtels avec photos, tarifs et plan d'accès.

LES ATTENTES COMMUNES DES TOURISTES CHINOIS

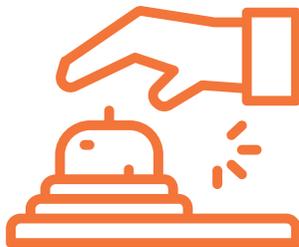
- Faciliter la géolocalisation via un site mobile téléchargeable si la couverture wifi sur la ville est offerte (www.orleans-agglo.fr/974/wifi-orleans.htm),
- Panneautage directionnel, shopping, hébergement, etc.

主题三：住宿

- 发展多种形式的接待游客. 与旅游局网站的链接,
- 了解游客到达的地点, 在火车站及市中心的马和妥广场(place Martroi)等这些重要的地点设立标志明显的接待点
- 根据旅游地图确定游客的路线,
- 为游客提供便捷的到达酒店的交通方式的信息,
- 及时更新酒店及网站信息, 做好与一些中文信息网站的链接,
- 与奥尔良有中文服务的地点做好信息沟通,
- 在游客下榻的酒店房间里准备中文的旅游资料,
- 旅游局制作一份中文的酒店指南, 推荐一些适合游客的酒店, 并附有照片, 价格及路线。

中国游客的共同期望

- 如果城市能提供无线网络, 希望可以手机下载免费的地图定位系统(www.orleans-agglo.fr/974/wifi-orleans.htm),
- 在重要的地方设有方向指示牌以便于购物, 住宿等。



À L'HÔTEL

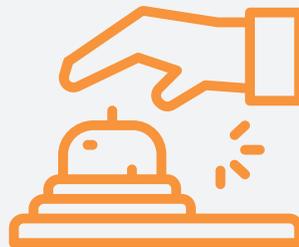
- **Disposer d'une bouilloire** ou un thermos d'eau chaude dans la chambre,
- **Avoir des mules et chaussons** dans la chambre,
- **Manger de bonne heure :** Petit-déjeuner vers 7h-8h : pour un petit-déjeuner copieux salé/sucré européen complété de soupe de riz, œufs, riz, pâtes, fruits.

ATTENTES SPÉCIFIQUES DES TOURISTES EN GROUPE

- Être hébergés au même étage et être rassemblés de préférence dans la même gamme de chambre

ATTENTES SPÉCIFIQUES DES TOURISTES INDIVIDUELS

- Disposer d'un point de renseignement pour l'organisation de leur séjour (*mise à disposition de document / contact des prestataires*)



在酒店

- 在房间里有一个热水壶或装有开水的保温瓶,
- 在房间里备有拖鞋,
- 早饭在7, 8点左右, 除了欧洲甜, 咸味的丰盛的早餐外, 希望能有米粥, 鸡蛋, 米饭, 面食, 水果等。

团体游的特殊需求

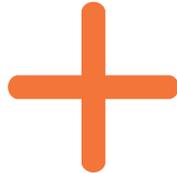
- 团体游的游客能安排在酒店的同一楼层而且同一价位及质量标准的房间

个人游的特殊需求

- 酒店能为他们提供相关的旅游信息, 带有相关景点商店的联系文字资料等

RECOMMANDATIONS COMMUNES POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES

- **Proposer un adaptateur** par chambre ou un point à l'accueil avec un adaptateur pour recharger les appareils électroniques,
- **Proposer un kit hygiène** (peigne, coton-tige, lime à ongles, petite brosse à dents et dentifrice),
- **Prévoir un guide d'accueil** de ces touristes et mise en place de formations collectives.



CROYANCES DES CLIENTS

- Le n°4 en chinois est le même mot que « mort » : ne pas attribuer de chambre n°4, 14, 324 etc.,
- Ni au 4^{ème} étage (d'ailleurs en chine le 4^{ème} étage est loué moins cher et aux étrangers),
- Ne pas donner de chambre en bout de couloir,
- Ne pas placer le lit en face de la fenêtre.

基于以上各项需求，建议要做的事情主要为

- 酒店的每个房间或者是接待点有转换插头以便于各种电子设备充电,
- 酒店房间提供简单的卫生日用品 (梳子 , 棉签 , 指甲锉 , 小牙刷和牙膏),
- 预先制定一份针对这些游客的接待手册 , 以供酒店工作人员学习了解。



游客的心理禁忌

- 数字4在中文中的发音与“死”相似：最好不要给编号有4 , 14 , 324的房间,
- 也最好不要安排在4楼 (在中国4楼的房子出租通常相对便宜 , 或租给外国人),
- 最好不要给游客走廊尽头的房间,
- 不要将床正对着窗子。

ATTITUDE DE L'HÉBERGEUR

- L'acteur touristique donne à 2 mains les documents à un touriste chinois,
- Il faut partir du constat : ce qui est « permis » ou « toléré » en France ne l'est pas pour tous les pays. Les touristes chinois semblent fumer beaucoup et n'ont pas la même notion que nous concernant les cigarettes dans les chambres. Généralement, les clients « gros » fumeurs sont demandeurs à la réservation de chambre avec balcon, terrasse ou cour. Penser à préciser si les chambres sont « fumeurs » ou non « fumeurs » et proposer un espace dédié.
- Prévoir de l'eau chaude pendant le repas

PARTENAIRES POUR L'HÉBERGEMENT

- **Identifier une liste de partenaires** recommandés dans les différentes gammes proposées soit :
Luxe et Palace / Traditionnel / Bon marché / Village ou Gîte
- **Auberge de Jeunesse :**
<http://aubergedajeunesseorleans.fr/>

酒店服务人员的态度

- 酒店服务人员最好双手递东西给中国游客,
- 酒店服务人员要明白各国人的行为方式文化不同, 在法国“允许”或“容忍”的行为不一定适用于中国游客。中国游客似乎很爱吸烟, 而且吸烟的习惯和法国人不同, 有些人在房间里吸烟。一般情况下, 吸烟很多的游客喜欢预订带阳台, 露台, 院子的客房。酒店服务人员要明确告知中国游客哪些房间是“吸烟”房或“不吸烟”房, 并为吸烟者提供一个专门的空间。
- 酒店服务人员最好在中国游客用餐时提供供饮用的开水。

酒店旅馆合作伙伴

- 制定一份各种价位的酒店参考名单 : 豪华/ 传统/ 廉价/ 村庄家庭旅馆
- 青年旅社 : <http://aubergedajeunesseorleans.fr/>





LA GASTRONOMIE
À ORLÉANS

主题三：住宿



LES TOURISTES CHINOIS APPRECIENT DES PHOTOS DE PLATS SUR LES MENUS.

- **Faire un album** des spécialités des régions et texte descriptif en mandarin.
Cf. brochure touristique d'Orléans,

- **Développer un guide** simple sur les vins de Loire et l'Orléanais avec une présentation de l'AOC et des lieux de production,
- **Proposer des dégustations** et des ateliers ou des visites d'exploitations,
- **Orienter les goûts** en fonction des sensibilités des voyageurs,
- **Référencer les spécialités gastronomiques** (vinaigre, asperges, cotignac...). Mettre l'accent sur l'acidulé et sur le sucré particulièrement appréciés,
- **Tenir un agenda des marchés de la Ville** (notamment centre-ville).

LES ATTENTES COMMUNES DES TOURISTES CHINOIS

Plusieurs thématiques intéressent les touristes Chinois : l'œnotourisme, la gastronomie locale, shopping gastronomique, gastronomie et culture, gastronomie et loisirs, etc.

- Avoir un référencement des restaurants par rapport à leur typologie et aux attentes des touristes,



中国游客喜欢看带有 图片的菜单。

- 制作一份地区特色菜相册，并配有中文说明，参见奥尔良旅游小册子，
- 准备一个关于卢瓦尔河葡萄酒及奥尔良葡萄酒产区的介绍，
- 推荐参观葡萄园，并品尝葡萄酒，向中国游客讲解怎样欣赏法国葡萄酒，
- 根据游客的口味选择酒类和食物，
- 向游客讲解一些特色美食，比如醋，芦笋，木瓜酱的出处，特别介绍游客相对更喜爱的酸味和甜味的美食，
- 告诉游客菜市场，特别是市中心的市场的日期时间。

中国游客的共同期望

- 中国游客非常感兴趣的主题有：葡萄园，葡萄酒旅游，当地特色美食，美食购物，美食与文化结合，美食与休闲娱乐结合，
- 基于中国游客的口味和需求，制作一份可供选择的餐馆名录，
- 准备有中文说明的菜单，或至少带有图片的菜单，

- Prévoir une carte/menu en chinois ou à minima une carte avec les photos des plats,
- Déjeuner tôt 11h30-12h : déjeuner servi chaud,
- Dîner tôt 18h30-19h : pour un dîner chaud puis proposer un programme ou des indications pour sortir,
- Boire du thé très régulièrement, manger ensemble sur de grandes tables et rapidement,
- Boire de l'eau, de la bière, des soft drinks (cola, etc.) mais aussi de plus en plus du vin, des spiritueux (cognac...),
- Mettre à disposition des baguettes en bois et des cures dents. Préférence pour des serviettes ou des lingettes humides plutôt qu'une simple serviette,
- Proposer du lait de soja,
- Avoir sur la table de la sauce au soja, de la pâte de piment pour relever le goût des plats français.

ATTENTES SPÉCIFIQUES DES TOURISTES EN GROUPE

- Aucune

ATTENTES SPÉCIFIQUES DES TOURISTES INDIVIDUELS

- Trouver les données sur les bonnes tables et les lieux gastronomiques Orléanais,
- Offrir des prestations associant gastronomie et loisirs.

- 午餐开餐比较早在11h30-12h之间，饭菜希望是热的，
- 晚餐开餐比较早在18h30-19h之间，饭菜希望是热的，希望能在餐后安排傍晚活动，或至少提供一些游客可以饭后消遣的去处，
- 中国游客喜欢经常饮茶，用餐时喜欢大家一起围坐在一个大的餐桌旁。用餐速度较快，
- 喝水，啤酒，软饮料（可乐等），同时也有越来越多的人喜欢喝葡萄酒，烈酒（白兰地等），
- 提供木筷子和牙签，游客们更喜欢使用毛巾或湿纸巾，而不是简单的餐巾纸，
- 喜欢喝豆浆，
- 在餐桌上放有酱油，辣椒酱等，以供游客自取。

团体游的特殊需求

- 无

个人游的特殊需求

- 提供特色美食餐饮场所的信息，
- 提供美食和休闲娱乐相结合的去处的信息。

RECOMMANDATIONS COMMUNES

↳ Concevoir un parcours culturel et gastronomique

- 1 Visite des tours de la cathédrale d'Orléans avec une dégustation de thé/café dans une épicerie/cafetier spécialisé, puis visite de la rue Jeanne d'Arc avec arrêt/dégustation dans un commerce de produits locaux et régionaux. Continuer dans cette rue et s'arrêter chez un chocolatier, ou autres magasins de produits du terroir, etc.
- 2 Visite des vignes / dégustations de l'appellation d'origine contrôlée (AOC) des vins d'Orléans et d'Orléans-Cléry en y ajoutant des produits gastronomiques locaux. Cette visite pourrait se faire à bord de voitures anciennes ou de bus anciens. Prévoir un dépliant en Anglais et si possible en Mandarin. Possibilité de mettre à contribution les Confréries locales pour des dégustations des spécialités : Cerises, du Pithiviers (gâteau), des Chouquettes, du Pain d'Épice, du Safran, de l'Andouille de Jargeau, des Vins AOC Orléans et Orléans-Cléry.

Proposer une liste des établissements recommandés pour manger (cf. lien pour le site de l'Office de Tourisme) dans les catégories « Cuisine gastronomique », « Cuisine Française et locale » et « Cuisine chinoise ». Faire une liste des établissements proposant des dégustations de vins.

Mentionner les commentaires et expériences des autres touristes.

基于以上各项需求，建议要做的事情主要为

↳ 设计一个文化和美食之旅路线，例如：

- 1 参观奥尔良的大教堂，顺路可在咖啡店品尝茶或咖啡。然后参观圣女贞德街，沿途停下来去特色产品店品尝，然后继续向前去巧克力店，或去其它的当地特产店。
- 2 参观葡萄园，品尝奥尔良和奥尔良 - 克莱理葡萄酒产区的葡萄酒，同时配有当地的特色美食。可以乘坐旧式老爷车或旧公共汽车前往。提供英文小册子，如有可能，最好是中文小册子。同时在选择地方特色美食时最好可以考虑卢瓦尔河附近地区的产品，比如：樱桃，皮蒂维耶市(Pithiviers)的甜品，有珍珠糖粒覆盖的奶油泡夫，香料面包，藏红花，亚柔(Jargeau)的特色香肠，奥尔良和奥尔良-克莱理酒区的葡萄酒等。

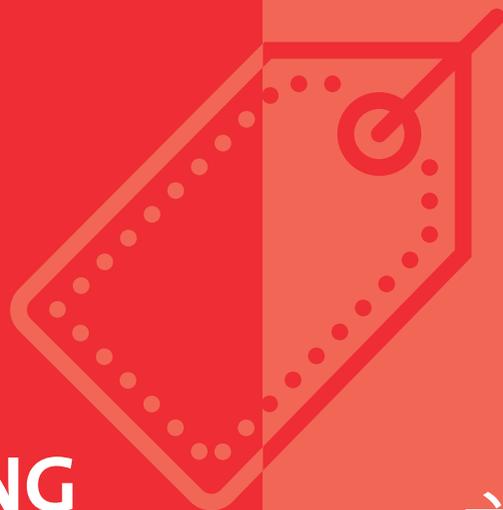
在旅游局的网站上设立链接如« 美食 », « 法国及当地特色美食餐馆 » « 中餐馆 »推荐一些餐馆及可提供品尝葡萄酒的去处。

提供其他游客的评论及旅游经验以供参考。





**LE SHOPPING
À ORLÉANS**



主题五：购物

LES ATTENTES COMMUNES DES TOURISTES CHINOIS

- **Prévoir des horaires d'ouvertures très larges** pour faire du shopping à tout moment de la journée,
- **Disposer d'échantillons promotionnels et de petits cadeaux,**
- **Discuter les prix** et avoir un geste commercial pour déclencher un achat,
- **Mettre à disposition une liste des savoir-faire** et de l'artisanat Orléanais (établir une liste des cadeaux traditionnels à ramener en Chine et symbole de notre région),
- **Avoir une liste des commerces artisanaux et des centres commerciaux** (avec les enseignes proposées),
- **Proposer un chéquier de réduction et un « Pass shopping ».**



↳ À noter :

Les touristes chinois recherchent souvent des souvenirs de petite taille, typiques, plus facile à rapporter dans leurs bagages.

中国游客的共同需求

- 商店营业时间灵活，可以在白天的任何时间来店购物，
- 有促销的样品和小礼品，
- 可以商议价格，给一些小的优惠以使顾客开心，愿意在其商店消费，
- 准备一份 奥尔良手工艺者特色产品清单。(传统地区特色的礼品清单，这些礼品游客可以带回中国)，
- 准备一份手工艺品及商业中心的材料 (带有商店的标识)，
- 准备一些优惠券和购物一卡通。



↳ 小提示：

中国游客喜欢购买体积小的有特色的，易于携带的纪念品。

ATTENTES SPÉCIFIQUES DES TOURISTES EN GROUPE

- Les touristes chinois aiment acheter les produits qui racontent une histoire,
- Possibilité de proposer à des groupes du shopping privatif en soirée ou tôt le matin,
- Information aux guides et accompagnants de lieux où l'on peut trouver des spécialités.

ATTENTES SPÉCIFIQUES DES TOURISTES INDIVIDUELS

- Shopping et se faire plaisir

RECOMMANDATIONS COMMUNES POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES

- Prévoir un bel emballage cadeau, cela fait partie du plaisir d'offrir et du luxe,
- Réfléchir à un service de livraison du magasin vers le lieu d'hébergement/bus (si départ) pour libérer les « mains » et favoriser les achats. Nécessite une proximité immédiate avec les boutiques,
- Le client Chinois avec un fort pouvoir d'achat, a vraiment besoin de prestations « haut de gamme » de bout en bout, et dès sa prise en charge dans les lieux d'achats,
- Développer une offre de visite commerciale notamment en lien avec la Cosmetic Valley permettant d'offrir aux visiteurs une visite atypique dans le commerce du luxe.

团体游的特殊需求

- 中国游客喜欢买那些讲故事的，有一些历史意义的产品，
- 可以在傍晚或早晨很早给游客提供专门为这些游客开放的购物专场，
- 提供给导游或陪同人员能找到特色物品的信息，地点。

个人游的特殊需求

- 购物，买喜欢的东西让自己开心。

基于以上各项需求，建议要做的事情主要为

- 要准备精美的礼品包装，游客喜欢买来作为礼品赠送，有奢华之感，
- 可以考虑送货服务，送到游客的酒店或者是走时乘车的地点，以使游客没有后顾之忧，可以尽情购物。或者酒店，乘车的地点离商店很近，
- 那些有很强购买力的中国游客非常喜欢高端的奢侈品牌，
- 与奥尔良化妆品谷合作发展商品购物游，使游客体会不同寻常的奢侈品购物。

**RECOMMANDATIONS
SPÉCIFIQUES POUR
RÉPONDRE AUX ATTENTES
DES TOURISTES EN GROUPE**

- Sélectionner les produits typiques du territoire à rapporter en chine. Faire de belle vitrine dans la thématique de nos territoires,
- Proposer des offres groupées pour les visiteurs,
- Développer les boutiques luxe et parfums, souvent associées à l'image de la France.

**RECOMMANDATIONS
SPÉCIFIQUES POUR
RÉPONDRE AUX ATTENTES
DES TOURISTES INDIVIDUELS**

- Mettre en place un guide des spécialités.

**对于团体游要特别
强调的准备工作是**

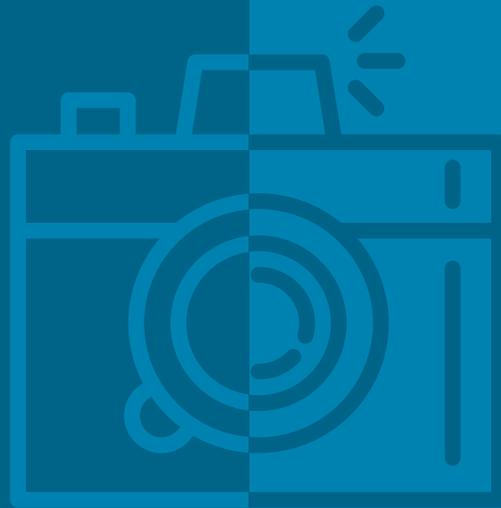
- 精心挑选一些游客可以带回中国的地方特色物品，摆放在橱窗等显要的位置，
- 提供团体购物优惠服务，
- 发展一些香水等奢侈品店，在中国游客心中，法国的形象就是这样，高端，时尚，优雅。

**对于个体游要特别
强调的准备工作是**

- 准备一份特色产品指南







**LE DIVERTISSEMENT
À ORLÉANS**

主题六：休闲娱乐

LE DIVERTISSEMENT

En groupe ou en individuel, le touriste Chinois souhaite avant tout découvrir Orléans et sa région,

Il passera généralement un court séjour sur la Ville dans le cadre de sa découverte de la France et voudra consacrer une étape pour découvrir les châteaux de la Loire.

Il prendra 1/2 journée pour découvrir la Ville et ses loisirs. Orléans doit être capable d'offrir un programme riche sur cette période et présentant un intérêt fort la différenciant de ses concurrents régionaux.

LES ATTENTES COMMUNES DES TOURISTES CHINOIS

- Visites guidées de quartier,
- Visites de parcs d'attractions,
- Visites de marchés et de brocantes,
- Visites de musées et de monuments,
- Aide et conseils pour découvrir les lieux touristiques et autres curiosités,
- Visites du patrimoine industriel,
- Visite privative des entreprises de la Cosmetic Valley,
- Balade et découverte de la Loire en bateau / Montgolfière / voitures anciennes,
- Listes des principaux événements de la Ville :
www.ortans-agglo.fr/1336/fetes-et-evenements.htm
- Sortir : Agenda de la ville.

主题六：休闲娱乐

无论是团体游还是个人游，中国游客都希望能参观了解奥尔良及其周边地区，

通常情况下，中国游客在奥尔良市区做短暂停留，作为参观法国的一站。但希望用更多的时间去参观卢瓦尔河城堡群。

游客通常只花半天的时间游览这座城市，并体会休闲娱乐及购物等。奥尔良必须能够在这短的时间内吸引游客的注意力，让游客对奥尔良留下深刻的印象，为此必须推出丰富的有别于与我们区域竞争对手的项目。

中国游客的共同需求

- 有导游陪同讲解的参观活动，
- 参观游乐园，
- 参观菜市场 and 跳蚤市场，
- 参观博物馆和名胜古迹，
- 帮助游客，给游客提供一些建议，以便于游客发现好的景点，令他们觉得新奇的去处，
- 参观工业文化景点，
- 参观化妆品谷，
- 乘坐卢瓦尔河游船/热气球/旧式老爷车参观，
- 市区主要娱乐活动清单：
www.ortans-agglo.fr/1336/fetes-et-evenements.htm
- 娱乐：城市活动表。

ATTENTES SPÉCIFIQUES DES TOURISTES EN GROUPE

- Visites spécifiques pour les groupes nombreux

ATTENTES SPÉCIFIQUES DES TOURISTES INDIVIDUELS

- Pass Culture et découverte de la Ville (entrée aux musées, transport, ...)

RECOMMANDATIONS COMMUNES POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES

Prévoir une journée type (à prix négocié) au départ des différents hôtels intégrant, le transport, les visites, la découverte des différentes confréries, les dégustations et éventuellement le déjeuner dans un établissement emblématique d'Orléans ainsi qu'une animation autour du personnage de Jeanne d'Arc.

Imaginer des divertissements de courtes durées 15 minutes maximum, en journée, disséminés à plusieurs endroits stratégiques.

Lors d'une visite de ville menée par un guide de l'office de tourisme (ou label ville d'art et d'histoire), 15 minutes pourraient être consacrées au Frac. Le Frac s'engage à former les guides. Des visites plus approfondies pourront être proposées en anglais.

Mettre en place une brochure touristique qui pourrait, par la suite être dupliquée pour l'ensemble des touristes de passage à Orléans et disponible dans les lieux d'hébergement. Elle deviendrait annuelle et couvrirait la période estivale (Avril/Octobre).

团体游的特殊需求

- 对于人数很多的团体游客提供特殊游览

个体游的特殊需求

- 游览一票通 (包括博物馆的门票, 车票等等, ...)

基于以上各项需求, 建议要做的事情主要为

制定一个一日游经典线路(价格待定), 从各酒店出发, 包括交通, 参观游览, 品尝特色美食, 在奥尔良象征意义的地点午餐及以圣女贞德为主题的参与活动等等

在几个关键位置, 设计一些短时间, 比如十五分钟的娱乐活动, 以穿插在一天的游览之中.

在由旅游局导游带队的参观中 (或以艺术历史之城为主题的参观中), 可以安排十五分钟参观« 现代艺术中心(Frac) ». 中心可以培训自己的导游. 深入参观可以用英文讲解.

建立针对所有来奥尔良的游客的可被重复使用的, 提供各种信息的旅游手册, 包括一整年度的活动, 尤其是从四月到十月这一时间段, 放在各个酒店.

RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DES TOURISTES EN GROUPE



- Établir un guide des loisirs avec prix, accès, durée, offres spéciales, ... *cf. lien vers le site de l'Office de Tourisme avant le futur guichet unique (avec un portail en mandarin),*
- Communiquer sur les têtes de gondole (Son et lumière, parc floral, balade en Loire, Musées, cabarets ...) d'Orléans, mais également du département et de la région,
- Mettre en place un service facilitant l'achat des visites de châteaux de Loire et moyens de transports pour s'y rendre *cf. lien pour le site de l'Office de Tourisme,*
- Tenir un calendrier des événements avec photos et présentation (Festival de Loire, Fêtes de Jeanne d'Arc, animations des quais, marché de Noël, expositions, ...) www.ortleans-agglo.fr/1336/fetes-et-evenements.htm

RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DES TOURISTES INDIVIDUELS

- S'enquérir du comportement culturel des touristes chinois,
- Identifier les créneaux les plus favorables pour les visites.

对于团体游要特别强调的准备工作是



- 准备一份各种娱乐活动指南，上面标明费用，地点，路线，持续时间，特别优惠等。在有中文指示的柜台建立起来之前，在旅游局网站上建立链接，
- 与奥尔良地区及卢瓦尔河地区的各旅游行业领头部门取得联系，进行沟通，例如声光公程，拉索斯花卉公园，卢瓦尔河游船及徒步组织，博物馆，夜总会等，
- 建立方便游客购票系统，例如购买参观瓦尔河城堡的票及方便的交通方式，与旅游局网站建立链接
- 准备一个带有图片的的活动庆典介绍，(例如卢瓦尔河节，圣女贞德节，卢瓦尔河两岸的活动，圣诞市场，展览等) www.ortleans-agglo.fr/1336/fetes-et-evenements.htm

对于团体游要特别强调的准备工作是

- 探究中国游客的旅游习惯及心里，
- 找出最适于游览参观的时间段。

主题六：休闲娱乐





ORLÉANS,
CAPITALE DE LA RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE

**奥尔良市：中央—卢瓦尔
河谷大区的区首府**

**www.orleans-metropole.fr
www.facebook.com/OrleansMetropole
#OrleansMetropole**

**Orléans Val de Loire Tourisme
Office de Tourisme**

奥尔良卢瓦尔河旅游局办公室
2, place de l'Étape 45000 ORLÉANS
Tél. : (+33) 02 38 24 05 05
mail : infos@tourisme-orleans.com
www.tourisme-orleans.com

