

# PRÊTS POUR LA CHINE ?

Quelques astuces pour vous aider à mieux accueillir votre clientèle chinoise

— 2018 —



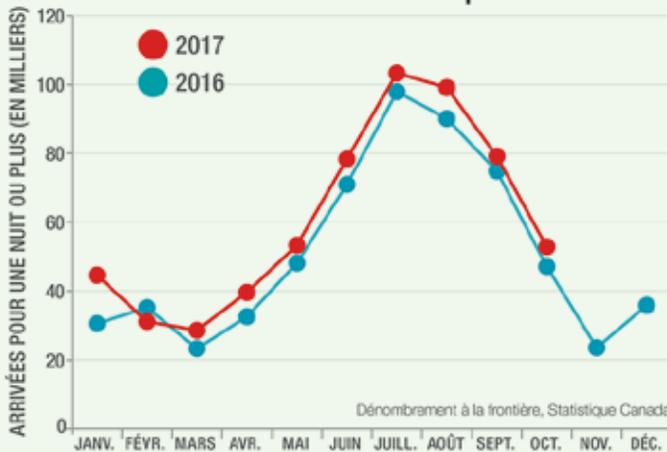
**Marketing**

# INTRODUCTION

## Le nombre de touristes chinois au Canada augmente à un rythme phénoménal

Les vols directs et les centres de traitement de visas en Chine se font de plus en plus nombreux et 2018 a été officiellement déclarée l'année du tourisme Canada-Chine. Les commerçants comme les destinations touristiques ont donc plus intérêt que jamais à établir des liens avec cet important marché.

Total des arrivées internationales au Canada en provenance de la Chine



Le Canada a accueilli 100 000 visiteurs chinois en août 2017, une augmentation de 10 % relativement à août 2016.

Selon Statistique Canada, le tourisme chinois rapporte plus de 1 milliard (en \$) à l'économie canadienne, et touche quelque 7 400 emplois.

## Préparez votre entreprise pour le marché chinois

Ce guide a pour objectif de préparer votre entreprise pour le marché chinois. Il s'adresse à tous les secteurs de l'industrie du tourisme, notamment :

- la restauration
- la vente au détail
- l'hôtellerie
- les visites guidées et les expériences touristiques

# TABLE DES MATIÈRES

Installations hôtelières .....	4
Magasinage.....	6
Médias sociaux.....	7
Options de paiement .....	9
Alimentation.....	10
Nouvel An chinois .....	12
Croyances culturelles .....	13



# INSTALLATIONS HÔTELIÈRES

## 1) Langue

Vos invités chinois risquent de ne pas maîtriser l'anglais, et encore moins le français.

**Apprenez quelques phrases clés en chinois** pour fournir un accueil des plus chaleureux et faire bonne impression. Voici quelques expressions pratiques à garder en tête :

- **Bienvenue** : Huan ying ni (hou-won ying ni)
- **Comment allez-vous?** : Ni hao ma? (ni rǎo mar)
- **Merci** : Xie xie (scié scié)

## 2) Wi-Fi

L'accès à un réseau **Wi-Fi** est une priorité pour les visiteurs chinois. Idéalement, **offrez-leur les instructions d'accès en chinois**. Ceux-ci seront plus enclins à promouvoir votre entreprise **en faisant part de leur expérience sur les réseaux sociaux chinois** comme WeChat et Weibo.

## 3) Pantoufles ou chaussons

Les Chinois n'aiment pas marcher dans leur chambre d'hôtel en chaussettes. Ils vous seront reconnaissants de leur fournir des **pantoufles ou des chaussons**.



# INSTALLATIONS HÔTELIÈRES (SUITE)

## 4) Eau chaude

L'**eau chaude** est très importante dans la culture chinoise. Selon la médecine traditionnelle chinoise, un verre d'eau chaude le matin réveille le système digestif et aide la circulation sanguine. Laissez donc une **bouilloire** dans les chambres de vos invités chinois.

## 5) Eau embouteillée

De nos jours, les Chinois dédaignent à boire l'eau du robinet. Des **bouteilles d'eau** dans les chambres seront appréciées.

## 6) Pourboire

Le **concept de pourboire** est étranger à la culture chinoise. Ne soyez pas offusqués que des touristes chinois ne vous en laissent pas. Il s'agit probablement d'une simple différence culturelle. Dans ce cas, vous pouvez toujours leur demander s'ils sont satisfaits du service, en leur rappelant gentiment que le pourboire est chose courante en Amérique du Nord.



# MAGASINAGE

Les visiteurs chinois sont friands d'**histoires authentiques** liées à la culture et à l'histoire de notre pays, et pour cette raison, ils voudront sûrement se procurer des **souvenirs culturels**.

Les **cadeaux** sont très importants dans la culture chinoise. Très souvent, les Chinois vont acheter **plusieurs articles identiques** pour en faire cadeau à leurs proches ou à des relations d'affaires.

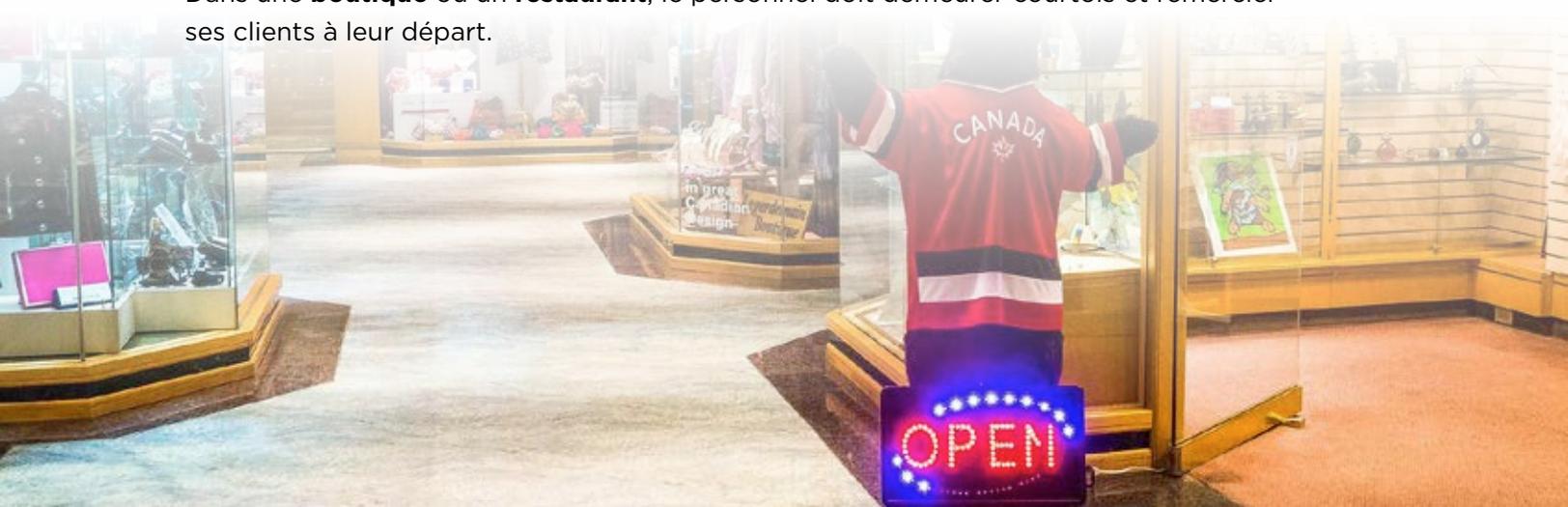
**Demander un rabais** est aussi chose commune. Il s'agit là d'une coutume; n'y voyez pas un manque de respect, mais plutôt le signe d'un réel intérêt pour votre produit. D'ailleurs, vous pourriez mousser vos ventes en leur offrant un rabais pour des achats multiples.

Les voyageurs chinois aiment aussi beaucoup les **produits de luxe**, comme les **fourrures** et les **sacs**.

- Les articles ayant une étiquette « **Produit du Canada** » bien claire sont **convoités**, car ils leur servent au retour de preuve de leurs voyages.
- À l'opposé, les Chinois vont généralement **éviter** les produits portant la mention « **Fait en Chine** ».
- Par ailleurs, des **salutations chaleureuses** sont tout aussi importantes à l'accueil qu'au départ de vos invités.

Dans un **hôtel**, une façon de montrer sa reconnaissance consiste à accompagner vos invités à leur voiture ou jusqu'à l'extérieur. Ce geste vous vaudra sûrement une recommandation, voire un retour de leur part.

Dans une **boutique** ou un **restaurant**, le personnel doit demeurer courtois et remercier ses clients à leur départ.



# MÉDIAS SOCIAUX

L'accès aux réseaux sociaux comme **Facebook** et **Twitter** est restreint en Chine. Leurs équivalents chinois, **WeChat** et **Weibo**, sont les plateformes de médias sociaux les plus utilisés et devraient donc être ajoutés à votre stratégie de marketing.

WeChat a fait ses débuts comme une application de messagerie personnelle, mais elle est rapidement devenue un **outil intégré** permettant aux utilisateurs de communiquer avec leurs amis, de suivre des marques, de s'informer et d'effectuer des achats chez un large éventail de détaillants.

**WeChat est un guichet unique pour ses utilisateurs** et n'a pas d'équivalent nord-américain. En effet, on peut acheter des vêtements ou de la nourriture, organiser des voyages et passer des commandes de toutes sortes à même l'application.

Même Justin Trudeau est très actif sur WeChat et Weibo :



# MÉDIAS SOCIAUX — WECHAT ET WEIBO

**WeChat** est une plateforme exceptionnelle pour votre entreprise. Cette application multifonctionnelle est un redoutable outil de marketing qui vous permet également de fournir un **service à la clientèle** essentiel à vos clients chinois; vous pourrez répondre à toutes leurs questions sur vos offres. WeChat compte plus de **870 millions d'utilisateurs actifs chaque mois**, ce qui en fait de loin le meilleur moyen pour interagir avec votre public chinois. Les utilisateurs de WeChat **partagent aussi des photos, des témoignages, des liens et des articles** avec leurs familles et amis.

Par ailleurs, dans le but de conquérir le marché chinois, de plus en plus **d'aéroports, de destinations touristiques, d'universités et d'entreprises** nord-américaines établissent leur présence sur **Weibo**, une autre plateforme d'envergure en Chine.

Prenons par exemple **l'aéroport de Vancouver (YVR)**. Les visiteurs chinois peuvent découvrir les offres des boutiques hors taxes avant même d'y mettre les pieds, et peuvent également payer pour leurs achats en magasin à l'aide de leurs modes de paiement privilégiés, **WeChat Pay** et **Alipay**.



# OPTIONS DE PAIEMENT

Les consommateurs chinois ont **plus tendance à dépenser** si on leur offre l'option d'utiliser leurs modes de paiement préférés.

**WeChat Pay** est une mode de paiement simple qui est **intégrée à même l'application**.

Ajoutez simplement **un autocollant ou une affichette dans votre vitrine**, indiquant aux passants chinois que vous acceptez WeChat Pay ou Alipay et ils seront plus enclins à venir dans votre commerce.



WeChat Pay



# ALIMENTATION

Les repas sont généralement servis plus tôt en Chine qu'en Occident. Ainsi, le déjeuner se prend habituellement à partir de 6 h 30, le dîner vers 11 h 30, et le souper dès 18 h.

**Le déjeuner** est le repas le plus important pour les Chinois, et un plat chaud et consistant le matin est une belle façon pour eux d'entamer la journée. Sachez que le déjeuner typique chinois n'a rien à voir avec celui en Amérique du Nord. Songez à ajouter du congee (un genre de gruau de riz) aux options de déjeuner offertes à vos clients chinois.

Un détail aussi simple que l'ajout de condiments chinois peut également faire toute la différence.

**Les condiments les plus populaires sont :**

- la sauce soja
- la sauce ou l'huile aux piments forts
- le vinaigre
- le poivre blanc



Vos invités chinois apprécieront aussi grandement si vous pouvez leur procurer sur demande des produits de marques chinoises, comme l'huile de piment fort Lao Gan Ma.



# ALIMENTATION (SUITE)

Et bien sûr, le **thé** demeure un incontournable à presque tous les repas. Certaines personnes croient par ailleurs qu'il ne faut pas mélanger aliments chauds et eau froide, car cela crée un déséquilibre dans le corps. Les **thés verts** et les **tisanes** sont préférés aux variétés de thé noir ou aux thés « déjeuner » occidentaux.

Si les Chinois adorent découvrir de nouveaux plats et styles culinaires, ils aiment toutefois avoir certains repères familiers pour réellement apprécier leur visite. Il suffit parfois **d'inclure un choix de riz au menu** pour qu'ils se sentent un peu plus comme chez eux.

Ils vous seront aussi reconnaissants de leur fournir des baguettes à table.

Sachez que pour la plupart, les Chinois ne raffolent pas des **produits laitiers**; usez donc de prudence avec les plats à base de sauces à la crème très riches et autres ingrédients à base de produits laitiers.

Si possible, ayez **une version chinoise de votre carte**, ou un menu illustré afin de contourner la barrière linguistique.



# NOUVEL AN CHINOIS

Noël n'a pas une aussi grande importance en Chine qu'en Occident, contrairement au **Nouvel An chinois**, qui occupe une place prédominante dans le calendrier. Il marque la fin de l'année lunaire et est l'occasion pour les gens de s'offrir des cadeaux.



- Parmi les cadeaux typiques, notons les **hong baos**, des enveloppes rouges ornées que vous aurez peut-être aperçues à cette époque de l'année.
- On s'offre également des boîtes de **thé** et des **sucreries**.

Vos visiteurs chinois seront ravis et honorés que vous accrochiez pour l'occasion des **décorations** dans votre hôtel ou votre commerce.

Au cours des années précédentes, certaines entreprises comme Shoppers Drug Mart (Pharmaprix au Québec) ont célébré le Nouvel An chinois en offrant à leur clientèle des enveloppes rouges contenant des sous en chocolat. Ce genre de petites attentions seront bien appréciées des visiteurs chinois.

- Il faut s'abstenir d'offrir certains types d'articles, tels que des **horloges**, des **ciseaux** ou d'autres objets coupants comme des **couteaux** ou des **ouvre-lettres**, ceux-ci ayant des connotations négatives en Chine.
- De même, **le blanc et le noir** sont à proscrire des emballages, car ces couleurs sont associées aux rituels funéraires.



# CROYANCES CULTURELLES

Les superstitions font partie intégrante de la vie des Chinois et doivent être prises au sérieux.

Derrière chaque **chiffre** se cache une signification. Gardez donc cela en tête lors des réservations de chambres ou lorsque vous donnez un tarif à des clients chinois.

- **Le 8 est le meilleur chiffre**, car il représente la prospérité et la richesse.
- **Le 4 est un chiffre à proscrire**, étant associé à la mort.
- **Le 6 est favorable** et signifie que tout va bien se dérouler.
- **Le 9 est aussi favorable**, et indique que les choses vont durer longtemps.

Les **couleurs** ont également leur signification et leur importance, et il vaut mieux en tenir compte lors de l'emballage de cadeaux ou d'achats.

- Le rouge est associé à la chance et à la prospérité.
- Le blanc est lié à la mort.
- Le jaune et le doré sont d'excellentes couleurs qui représentent la richesse.



# CROYANCES CULTURELLES (SUITE)

Familiarisez-vous avec la notion chinoise du **Feng Shui**, tout en gardant en tête que c'est une épée à double tranchant : il pourrait faire épanouir votre commerce ou l'inverse.

## Quelques éléments à éviter absolument :

- **entrées encombrées**, qui emprisonnent les énergies négatives;
- **têtes de lit adossées aux fenêtres**, qui font en sorte que la chance vous abandonnera;
- **miroirs** placés directement à l'opposé du lit, qui créent une tension émotive et créent un malaise chez vos invités.

## Quelques éléments à envisager :

- **lions gardiens** chinois, ou lions gardiens impériaux, aussi appelés « chiens de Fo », disposés aux entrées et censés protéger les lieux;
- **cristaux d'améthyste**, placés dans les halls d'hôtel, qui favorisent la santé;
- petites **fleurs vertes** dans les salles de bain, qui peuvent améliorer le Feng Shui de la chambre entière.



# CONCLUSION

Chaque culture a ses coutumes et préférences propres. Nous espérons que ce guide vous aura été utile et qu'il saura vous inspirer dans l'accueil que vous réserverez aux visiteurs chinois de votre établissement.

Pour en savoir plus sur les façons d'offrir à vos invités une expérience dont ils ne pourraient pas arrêter de parler, nous vous invitons à notre tour à **communiquer avec nous, chez LAT Multilingue!**





[www.latmarketing.ca](http://www.latmarketing.ca)

© 2018 Tous droits réservés