

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'asbl Attractions & Tourisme, qui fédère près de 250 attractions touristiques et musées en Région wallonne et à Bruxelles, a présenté, ce jeudi 25 mars 2010 au Grand Curtius à Liège, en présence du représentant du ministre du Tourisme, Paul FURLAN, un « **Kit d'accueil multilingue** » destiné au personnel en contact avec la clientèle des attractions touristiques et musées en région Wallonne.



Réalisé avec le soutien des fonds FEDER, ce kit est composé notamment de 3 lexiques multilingues intitulés « Viens une fois par ici ! » qui permettra à chaque collaborateur de disposer d'un outil d'accueil en néerlandais, en anglais ou en allemand.

A l'ouverture de la saison touristique, cet outil va permettre à près de 3.000 collaborateurs du secteur des attractions touristiques et de musées qui reçoivent en Région wallonne pas moins de 8.000.000 de visiteurs par an, de mieux accueillir leurs clients dans leur langue natale.

Un kit d'accueil pas comme les autres !

D'un format pratique à conserver sur soi pour les collaborateurs, nous avons également voulu que cet outil soit le plus « complet » possible. Avec un secteur aussi diversifié que le nôtre le challenge de rassembler un maximum de cas concrets dans une seule édition était un challenge ! Que l'on travaille dans un parc animalier, dans un musée, dans un parc d'attractions, notre outil a été conçu pour répondre à une majorité de situations dans les attractions touristiques et musées.

L'accueil multilingue doit se voir à 360° !

L'accueil, ce n'est pas seulement la situation de « face to face » avec le client, c'est aussi lui répondre par téléphone, répondre aux mails,...C'est pourquoi nous avons mis en place une série de documents personnalisables par le gestionnaire de l'attraction afin de pouvoir également répondre par mail, par fax ou par courrier dans la langue de destination. Ces documents type sont repris sur une clé USB remise à chaque gestionnaire d'attractions touristiques.

Une initiative en phase avec la reconnaissance des attractions touristiques.

La Région wallonne s'est dotée d'une législation spécifique en 2004 concrétisée en 2007 par des arrêtés d'application pour notre secteur. Dans les critères permettant d'atteindre un niveau de 3 soleils, il est spécifique que le personnel en contact avec la clientèle doit parler une 2^{ème} langue (le néerlandais majoritairement). Notre initiative va donc donner un « coup de pouce » aux attractions touristiques dans ce cadre.

Ce «Kit d'accueil multilingue» est donc bien plus qu'un simple outil de traduction, nous souhaitons qu'il instaure une dynamique pour l'ensemble des collaborateurs des attractions touristiques et des musées.

+ d'infos auprès de Michel VANKEERBERGHEN

Attractions & Tourisme asbl

0477/23.05.38