



Viens une fois
par ici !

Kom eens kijken !

Petit lexique linguistique du bon accueil
dans les attractions et musées de Belgique

*Woordenlijst voor een gastvrij onthaal
bij de toeristische attracties en in de musea van België*



ATTRACTIONS
& TOURISME

Livret multilingues

Meertalig boekje

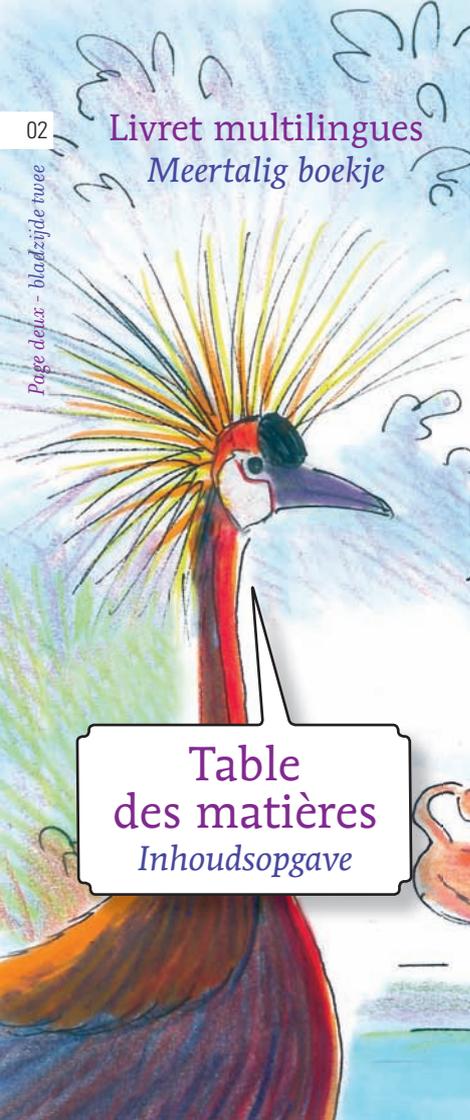


Table des matières

Inhoudsopgave

Pourquoi un livret?	Waarom een boekje?	00
Attitude générale	Algemene houding	00
Conseils pratiques	Praktische tips	00
1. Accueil <i>Onthaal</i>	1.1 Accueil au téléphone En général Prendre un message	<i>Telefonisch onthaal</i> <i>Algemeen</i> <i>Een boodschap aannemen</i>
	1.2 Accueil à l'inscription	<i>Onthaal bij de inschrijvingen</i>
	1.3 Accueil en billetterie	<i>Onthaal bij de ticketbalie</i>
	1.4 Accueil administratif	<i>Administratief onthaal</i>
2. Accueil des publics spécifiques <i>Onthaal van specifieke groepen</i>	jeunes enfants accompagnés, personnes âgées ou handicapées, groupes <i>begeleide jonge kinderen, ouderen of gehandicapten, groepen</i>	00
3. En visite <i>Op bezoek</i>	3.1 Consignes de visite 3.1 Consignes de sécurité	<i>Bezoekregels</i> <i>Veiligheidsvoorschriften</i>
4. Vocabulaire de base <i>Basiswoordenschat</i>	4.1 Les services administratifs 4.2 Les membres du personnel 4.3 Les chiffres 4.4 Les opposés 4.5 Quand? 4.6 Les verbes	<i>Administratieve diensten</i> <i>Personeelsleden</i> <i>Getallen</i> <i>Tegengestelden</i> <i>Wanneer?</i> <i>Werkwoorden</i>



Livret multilingues

Meertalig boekje



Table des matières

Inhoudsopgave

5. Expressions de base <i>Basisuitdrukkingen</i>	5.1	Indiquer le chemin	<i>De weg wijzen</i>	00
	5.2	Les repas / Le shop	<i>Maaltijden / winkel</i>	00
	5.3	Nos complicités	<i>Mensen helpen</i>	00
6. Documents annexes <i>Modeldocumenten</i>	6.1	Lettre de réservation pour groupes	<i>Reservatiebrief voor groepen</i>	00
	6.2	Lettre pour entrées cadeaux	<i>Brief voor vrijkaarten</i>	00
	6.3	Lettre de confirmation	<i>Brief voor bevestiging</i>	00
	6.4	Lettre d'excuse	<i>Verontschuldigungsbrief</i>	00
	6.5	Lettre pour les autocaristes	<i>Brief aan de touringcarbestuurder</i>	00
7. Panneaux <i>Borden</i>	7.1	En cas de panne	<i>Bij een defect</i>	00
	7.2	Indisponibilité	<i>Bij tijdelijke afwezigheid</i>	00
	7.3	Travaux en cours	<i>Werkzaamheden</i>	00
	7.4	Manifestation privée	<i>Besloten activiteit</i>	00
	7.5	Enquête de qualité	<i>Tevredenheidsonderzoek</i>	00
8. Mes mots à moi		<i>Mijn eigen woorden</i>		00
9. Esprit Attractions & Tourisme		<i>De filosofie van Attractions & Tourisme</i>		00
10. Extraits choisis		<i>Enkele gezegden</i>		00

Pourquoi un lexique multilingue ?

Le premier client de nos attractions touristiques, est la plupart du temps celui de l'autre grande communauté de notre pays. Dès lors comprendre, voire parler une autre langue que la sienne, nous facilite la vie dans nos rencontres, nos voyages, mais aussi et surtout dans l'accueil que l'on fait à nos hôtes.

Parler la langue de son visiteur est comme une porte qui s'ouvre sur sa culture, sa rencontre, bref des chances supplémentaires de garantir un accueil de qualité.

En effet, grâce à quelques mots d'accueil, la relation avec nos visiteurs s'installe, l'ambiance se crée. Avoir du vocabulaire pour en dire davantage est un atout qui ne peut que faire plaisir.

Ce lexique se veut être un support à votre dynamisme linguistique. De manière thématique, plusieurs mises en situation se retrouvent brièvement traduites.

A l'heure où l'Union Européenne est forte de ses 27 membres et de 23 langues officielles, témoignons de la richesse de notre pays et de ses 3 langues nationales pour amplifier notre connaissance linguistique.

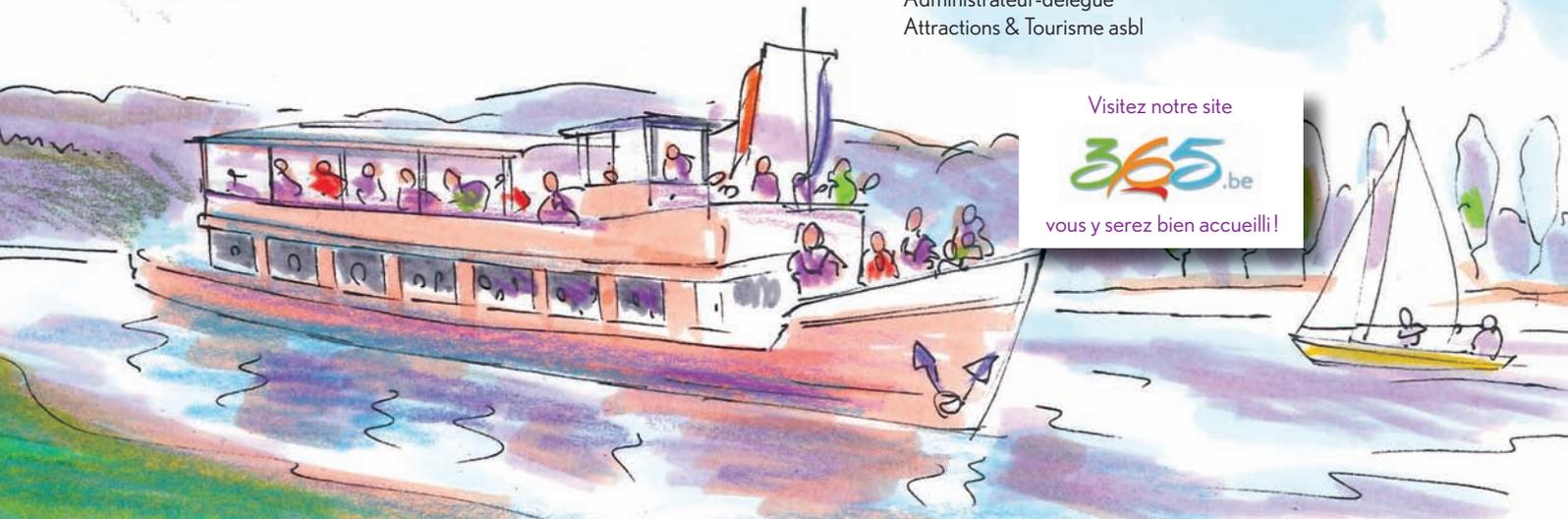
En espérant que ce lexique simplifié vous encouragera à appréhender les attentes de vos clients en vous aidant à trouver le vocabulaire adéquat pour optimiser votre sens de l'accueil.

Michel Vankeerberghen
Administrateur-délégué
Attractions & Tourisme asbl

Visitez notre site

365.be

vous y serez bien accueilli!



Waarom een meertalige woordenlijst?

De eerste klant van onze toeristische attracties is meestal iemand uit de andere grote taalgemeenschap van ons land. Een andere taal begrijpen of, beter nog, spreken, maakt het daarom veel gemakkelijker om mensen te ontmoeten, te reizen, maar ook om gasten te ontvangen.

Als je de taal van de bezoeker spreekt, is het alsof je een deur opent naar zijn cultuur. Het vergemakkelijkt de ontmoeting en draagt sterk bij tot een kwaliteitsvol onthaal.



Door een vriendelijke welkomstgroet schep je een band met je bezoekers en zorg je voor een goede sfeer. Als je dan ook nog over een uitgebreide woordenschat beschikt om een mondje te spreken, is dat des te voordeliger en aangenamer.

Deze woordenlijst wil uw talenknobbel een duwtje in de rug geven. Per thema worden verschillende situaties bondig vertaald.

Op dit ogenblik telt de Europese Unie 27 lidstaten en 23 officiële talen. Laten we uitpakken met de rijkdom van ons land met zijn drie landstalen door onze talenkennis te vergroten.

Wij hopen dat deze beknopte woordenlijst een stimulans kan zijn om de verwachtingen van uw klanten te leren kennen door u de juiste woorden aan te reiken waarmee uw zin voor gastvrijheid het best tot zijn recht komt.

Michel Vankeerberghen
Afgewaardigd beheerder
Attractions & Tourisme asbl

Bezoek onze website

365.be

U zult er goed onthaald worden!

L'accueil, une « Attitude générale »

Le tourisme dans l'ensemble de ses métiers peut se résumer principalement, dans le chef de ceux dont c'est le métier, par le sens de l'accueil.

« Accueillir = être présent, venir pour recevoir quelqu'un à son arrivée quelque part » (www.larousse.fr)

Quelle noble tâche que de se mettre à disposition d'autrui pour être présent à son arrivée. Il est donc important « d'être à la hauteur » dans ce sens de l'accueil.

On ne fait qu'une seule fois bonne impression et l'on dispose pour cela de moins de 5 secondes. Donc toutes mauvaises attitudes marqueront mais avec un impact NEGATIF, alors que ce sont ces mêmes 5 secondes qui peuvent donner « un bon souvenir » de votre destination. Les personnes en charge de l'accueil doivent s'en imprégner au quotidien.

Cela comprend différents aspects

■ « VOUS » - l'humain :

Soit votre attitude, tenue, langage, sourire, présence. Autant de caractéristiques qui sont personnalisables et qui, associées, renforcent votre sens de l'accueil.

■ L'environnement d'accueil :

Le « guichet », la billetterie, le bureau d'accueil sont des espaces agréables et conçus pour l'accueil. Ces lieux, clairement identifiables, sont propres et entretenus tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

■ Offrir des informations claires et précises et actualisées :

Les informations de base sont affichées dès l'entrée principale ainsi que les modalités de paiement. L'ensemble des services offerts et actualisés, sont décrits ou renseignés clairement.



« Je suis toujours dévoré
par la passion d'apprendre »
Citation de Eugène Delacroix (1798-1863)

■ Optimiser l'accueil :

Chaque visiteur excursionniste ou touriste sera pris en charge de manière personnalisée (c'est cela votre atout). En cas de demandes imprévues, il sera proposé une solution alternative (Évitez les « je ne sais pas, ce n'est pas moi mais la machine, ...), du type : « un instant, je me renseigne et je vous reviens ». Profitez des observations, avis ou remarques de vos visiteurs pour vous perfectionner si possible.

Rappelons-nous nos réactions lors de nos propres déplacements comme touristes, il est si déterminant de se sentir accueilli.

Conseils pratiques de l'usage linguistique :

Écouter - comprendre - oser - puis parler : savoir écouter est un préambule avant toute réponse. Comprendre la situation ou ce qui est demandé semble une évidence, quitte à demander à votre interlocuteur de répéter sa demande, avant de formuler une réponse. Oser car en tant que « premier contact », votre visiteur attend de vous une démarche pro-active envers lui. Donc, en lui montrant que vous apprenez, parlez ou maîtrisez la langue, ce ne seront que des éléments de reconnaissance et d'appréciation positifs envers vous et ou votre infrastructure.

Pour qui que ce soit, pour quelque raison que ce soit, pensez à dire « Bonjour » et puis remercier dans au moins 2 langues. Ainsi vos visiteurs sauront que vous êtes apte à comprendre une 2^o langue.

Onthaal is een «algemene houding»

Toerisme in al zijn vormen kan samengevat worden als een houding van wie daar beroepshalve mee bezig is, namelijk de kunst van het onthalen.

«Onthalen betekent: iemand bij zijn aankomst ontvangen of komen afhalen» (www.larousse.fr)

Ter beschikking staan van iemand als hij aankomt, is een nobele opdracht. Het is dan ook belangrijk om deze opdracht uitstekend uit te voeren. Een goede indruk geef je slechts eenmaal, en daarvoor beschik je over niet meer dan vijf seconden. Alle slechte houdingen laten dus een NEGATIEVE indruk na. De eerste vijf seconden zijn essentieel om een goede herinnering na te laten. De mensen die instaan voor het onthaal moeten zich daarvan voortdurend bewust zijn.

Daar horen verschillende aspecten bij:

■ "U" als persoon:

We bedoelen: uw houding, kleding, taal, glimlach, voorkomen. Dat zijn allemaal eigenschappen die u een persoonlijke invulling kunt geven en die samen uw gevoel voor gastvrijheid versterken.

■ De ontvangstruimte:

Het loket, de ticketbalie of de ontvangstruimte moeten aangenaam zijn en speciaal voor deze functie ontworpen. De ruimte moet gemakkelijk herkenbaar en netjes onderhouden zijn, zowel binnen als buiten.

■ Duidelijke, heldere en up-to-date informatie geven:

De algemene informatie, inclusief over de betalingsmogelijkheden, moet bij de hoofdingang getoond worden. De aangeboden en huidige diensten moeten duidelijk aangegeven en omschreven zijn.

■ Het onthaal optimaliseren:

Elke bezoeker of toerist wordt persoonlijk verwelkomd (dat is je troef). Op onverwachte vragen vermijd je best antwoorden als "Ik weet het niet", "Dat ligt niet aan mij maar aan de machine", enz. Geef liever een alternatief antwoord zoals "Een ogenblik, ik vraag dat even na en kom zo terug". Maak gebruik van opmerkingen tips en raadgevingen van je bezoekers om te verbeteren wat verbeterd kan worden. Denk maar even terug aan je eigen reacties bij toeristische uitstappen, dan begrijp je hoe belangrijk het is om je welkom te voelen.

Praktische tips voor je taalgebruik:

Luisteren - begrijpen - durven - daarna spreken: kunnen luisteren is een eerste stap voor elk antwoord. De situatie begrijpen of begrijpen wat er gevraagd wordt is dezelfde logica. Vraag desnoods om de vraag te herhalen voor je een antwoord geeft.

Durven, want in het eerste contact verwacht je bezoeker dat jij de eerste stap zet. Door hem te tonen dat je een taal leert of spreekt, krijg je waardering en een positieve houding tegenover jou en je onderneming.

Denk eraan om altijd "goeden-dag" te zeggen en te bedanken in minstens twee talen, tegen wie je ook spreekt en in gelijk welke situatie. Zo weet uw bezoeker dat u een tweede taal begrijpt.

«Ik heb altijd een passie voor leren gehad»
Citaat van Eugène Delacroix (1798-1863)



1.1 L'accueil au téléphone

Telefonisch onthaal

Sonneries

Rinkelen

- Attractions & Tourisme, bonjour. Jean-Paul à l'appareil. Que puis-je faire pour vous ?
Attractions & Tourisme, goedendag u spreekt met Jean-Paul. Wat kan ik voor u doen ?
- Vous êtes madame / monsieur ... ?
U bent mevrouw / mijnheer ... ?
- Je vous transfère
Ik verbind u door
- Je vous le / la passe
Ik geef hem / haar u door
- Je vérifie dans l'ordinateur
Ik kijk even op de computer
- Restez en ligne s'il vous plaît
Blijf aan de lijn, alstublieft
- Pourriez-vous épeler votre nom ?
Wilt u uw naam even spellen ?
- Selon les indications que nous possédons, il manquerait:
Volgens onze gegevens zou(den) er (+) ontbreken:
un acompte, (+) *een voorschot*
une fiche d'inscription, (+) *inschrijvingsformulier*
un paiement, (+) *betaling*
des renseignements administratifs,...
(+) *administratieve gegevens*

1. L'accueil

Onthaal

Prendre un message Een boodschap aannemen

- Un instant s'il vous plaît
Een ogenblik alstublieft
- Un instant, j'appelle un collègue
Een ogenblik, ik roep een collega
- Je vous passe le directeur, ...
Ik verbind u door met de directeur ...
- Je ne peux joindre personne
Ik kan niemand bereiken
- Notre collaborateur est actuellement en rendez-vous, mais je lui ferai le message
Onze medewerker is momenteel bezet, maar ik zal hem de boodschap overbrengen
- Désolé, je me suis trompé
Sorry / Het spijt me, ik heb me vergist
- A votre service
Tot uw dienst!
- Je vous en prie
Graag gedaan!
- Ne quittez pas, s'il vous plaît
Blijf aan het toestel, alstublieft
- Pour les visites de groupes, les réservations sont obligatoires
Voor groepen is reserveren verplicht
- Les billets doivent être payés 8 jours à l'avance
Tickets moeten 8 dagen op voorhand betaald worden
- Vous pouvez payer par virement au compte... avec la mention...
U kunt betalen door overschrijving op rekening ... met vermelding ...



L'excursion dans les grottes dure 1h30
De grottentocht duurt anderhalf uur



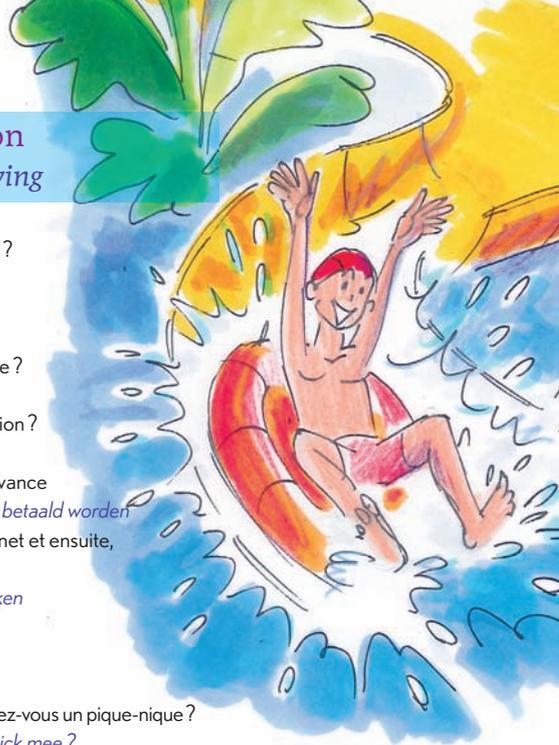
Je vous recommande le ticket combiné
We raden u een combiticket aan



Le guide vous montrera les curiosités de la ville
De gids zal de bezienswaardigheden van de stad tonen

1.2 Accueil à l'inscription Onthaal bij de inschrijving

- A quelle date souhaitez-vous vous inscrire ?
Op welke datum wilt u zich inschrijven ?
- Puis-je avoir vos nom et adresse ?
Mag ik uw naam en adres ?
- Quel est votre nom - le nom de l'entreprise ?
Wat is uw naam / de naam van uw bedrijf ?
- Connaissez-vous nos conditions d'inscription ?
Kent u onze inschrijvingsvoorwaarden ?
- Les billets doivent être payés 8 jours à l'avance
De tickets moeten acht dagen op voorhand betaald worden
- Puis-je vous inviter à visiter notre site internet et ensuite, nous recontacter ?
Mag ik u vragen om onze website te bezoeken en daarna terug contact op te nemen ?
- Nous disposons d'une offre variée
We bieden een gevarieerd aanbod
- Souhaitez-vous dîner sur place ou emporterez-vous un pique-nique ?
Wilt u ter plaatse eten of brengt u een picknick mee ?
- Pour les visites de groupes, les réservations sont obligatoires
Voor groepen is reserveren verplicht
- La confirmation de la réservation vous sera envoyée par courrier postal
De bevestiging van uw reservering zal u met de post toegestuurd worden
- Pourriez-vous me donner votre adresse e-mail ?
Mag ik uw e-mailadres ?



Moyens d'accès Toegang

- Nous sommes accessibles toute l'année / du mois de mars au mois de septembre
Wij zijn het hele jaar door open / Wij zijn open van maart tot september
- Nos moyens d'accès sont... ou visitez notre site internet pour de plus amples informations
U kunt ons bereiken via ..., of bezoek onze website voor meer informatie
- Nous avons un parking auto, moto, vélo, autocar
We hebben een parking voor auto's, motoren, fietsen, touringcars
- Le parking le plus proche se situe à 500 mètres
De meest nabije parking ligt op 500 meter
- La gare la plus proche est ... et se situe à ... km de nos infrastructures
Het meest nabije station is dat van ... en het ligt op ... km van onze attractie / ons museum
- Notre site est totalement accessible aux personnes en chaise roulante
Onze site is volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers



*La durée de visite est approximativement de 2h00
Het bezoek duurt ongeveer 2 uur*



*Nous sommes ouverts les jours fériés
Wij zijn open op feestdagen*



*Il y a des nocturnes de 18 à 21h00
Er zijn nocturnes van 18 tot 21 uur*

1.3 Accueil à la billetterie Onthaal bij de ticketbalie

- Combien de personnes êtes-vous ?
Met hoeveel personen bent u ?
- Vous êtes en famille ou en groupe ?
Bent u met een gezin of met een groep ?
- Qui est le responsable ?
Wie is de verantwoordelijke ?
- Combien de personnes êtes-vous par groupe ?
Met hoeveel personen per groep bent u ?
- Combien d'enfants de moins de 12 ans y a-t-il ?
Hoeveel kinderen van minder dan 12 jaar zijn er ?
- Avez-vous fait le choix de votre visite ?
Hebt u een bezoek gekozen ?
- Vous habitez en Belgique / Hollande / France ?
Woont u in België / Nederland / Frankrijk ?
- Quel est votre code postal / province / département ?
Wat is uw postcode / provincie / departement ?
- La carte... donne droit à une entrée gratuite, pour une entrée payante
De...kaart geeft recht op een gratis toegang bij één betalende persoon
- La visite / tram / navette démarre à...H, soyez là 10 minutes avant le départ
Het bezoek / de tram / de shuttle vertrekt om ... u. Zorg ervoor dat u tien minuten voor het vertrek aanwezig bent
- La visite dure 1h30
Het bezoek duurt anderhalf uur
- Il est préférable de commencer par...
U kunt best beginnen met
- Il existe un jeu parcours pour enfants
Er is een spelparcours voor kinderen
- Je vous recommande l'exposition, le combiné, ...
Ik kan u de tentoonstelling / het combiticket aanbevelen



- Souhaitez-vous un billet combiné ?
Wenst u een combiticket ?
- Si vous le souhaitez, il y a une visite guidée toutes les demi-heures
Als u wilt, is er een rondleiding om het half uur
- Nous vendons des cartes touristiques
We verkopen toeristische kaarten
- Désirez-vous une carte / guide / plan du domaine ?
Wilt u een kaart / gids / plan van het domein ?
- Voulez-vous bien signer ici ?
Wilt u hier ondertekenen ?
- Je vous donne un reçu
Ik geef u een ontvangstbewijs
- Souhaitez-vous une visite guidée ?
Wenst u een rondleiding ?

1.4 Accueil administratif, le paiement Onthaal bij de ticketbalie, de betaling

CASH CASH

- Cela fait un montant de ...euros, s'il vous plait
Dat komt op ... euro, alstublieft
- Avez-vous de la monnaie sur ... ?
Kunt u teruggeven op ... ?
- La réduction pour les (enfants / seniors) est de ...euros
De korting (voor kinderen / senioren) bedraagt ... euro
- Désolé, je n'ai plus de billets
Sorry / Het spijt me, ik heb geen tickets meer

AUTRES MOYENS DE PAIEMENT ANDERE BETAALMIDDELEN

- Nous acceptons les cartes Visa,...
Wij aanvaarden Visa-kaarten (creditkaarten)...
- Insérez votre carte dans le terminal
Steek uw kaart in de betaalautomaat
- Faites votre code
Tik uw code in
- N'oubliez-pas de retirer votre carte
Vergeet niet uw kaart terug te nemen



2. Les publics spécifiques

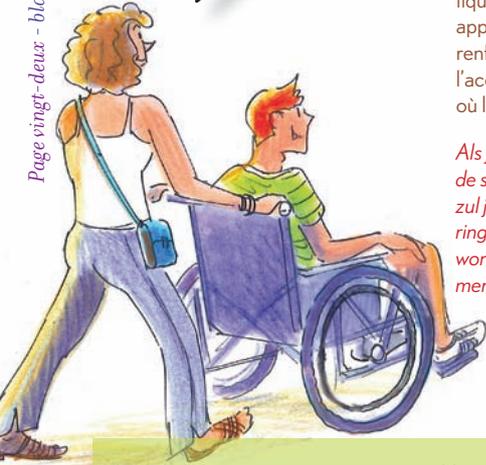
> Enfants 0 / 3 ans > Tous types de handicap > 3^o âge

Specifieke bezoekersgroepen

> kinderen 0-3 jaar > alle mindervaliden > derde leeftijd

Votre vigilance à anticiper les besoins des publics spécifiques sera non seulement très appréciée mais surtout renforcera votre sens de l'accueil au travers d'échanges où l'humain sera très présent.

Als je anticipeert op de noden van de specifieke bezoekersgroepen, zul je daarvoor niet alleen waardering krijgen. Je gevoel voor onthaal wordt ook versterkt door het menselijk contact dat je hebt.



Les gilets de sauvetage sont gratuits et obligatoires

Reddingsvesten zijn gratis en verplicht

Une navette vous amène au départ des kayaks

Een pendelbus brengt u naar het vertrekpunt van de kajaks

N'oubliez pas de vous couvrir pendant la visite des grottes, il y fait 13^o

Draag warme kleding in de grotten, het is er dertien graden

Si le niveau de l'eau est trop bas / haut... évitez les rochers

Let op de rotsen bij te laag / te hoog waterpeil



- L'endroit est (in-)accessible aux personnes à mobilité réduite
Deze plaats is (niet) toegankelijk voor mensen met een beperkte mobiliteit
- La nurserie se trouve à côté de la réception
De babyverzorgingsruimte bevindt zich naast de receptie
- Vous pouvez laisser votre buggy / vos affaires personnelles à la consigne
U kunt uw kinderwagen / uw persoonlijke bezittingen achterlaten in de bewaarplaats
- Il y a un espace détente avec des chaises dans le jardin
In de tuin is er een ontspanningsruimte met stoelen
- N'hésitez pas à m'appeler au comptoir d'accueil
Aarzel niet om me naar de onthaalbalie te roepen
- Nous disposons de menus / de textes en braille
Wij beschikken over menu's / teksten in braille
- Les chiens d'aveugle sont admis / interdits
Blindengeleidehonden zijn toegelaten / niet toegelaten
- Si vous avez besoin d'un repas moulu, merci de le signaler dès votre commande au restaurant
Als u wilt dat uw maaltijd gemalen wordt, gelieve dit dan te vermelden bij uw bestelling in het restaurant
- Les personnes en chaise roulante ou en buggy passent par ici
Personen in een rolstoel of met een kinderwagen worden verzocht deze weg te volgen

La plaine de jeux est accessible pour les enfants de 3 à 6 ans

Het speelplein is toegankelijk voor kinderen van drie tot zes jaar

En cas de temps pluvieux / sec, nous vous recommandons...

Bij regenweer / droog weer raden wij u aan...



Merci de rester en groupe

Blijf alstublieft in groep

Merci de suivre le parcours / chemin fléché

Volg het bewegwijzerde parcours

Pour les personnes malentendantes, nous disposons d'un livret explicatif

Voor personen met gehoorproblemen hebben we een boekje met uitleg



3. La visite Het bezoek

- Bonjour je m'appelle... et je vais vous accompagner / guider pendant les minutes qui suivent
Goedendag (goeiedag), ik ben ... en ik ga u de volgende... minuten begeleiden / gidsen
- Le groupe A me suit pendant que le groupe B restera en compagnie de mon / ma collègue
Groep A volgt mij, terwijl groep B bij mijn collega blijft
- Le vestiaire se trouve au rez-de-chaussée et il est surveillé
De vestiaire is op het gelijkvloers en wordt bewaakt
- Il y a une consigne à l'accueil
Er is een bewaarplaats bij het onthaal
- C'est ici. Entrez
Hier is het. Kom binnen
- Pendant la visite, merci de ne pas emporter d'aliments ni de prendre des photos
Gelieve tijdens het bezoek geen eetwaren mee te nemen en geen foto's te maken
- Voulez-vous bien me suivre ?
Wilt u me volgen ?
- Je vais vous montrer l'exposition
Ik ga u de tentoonstelling laten zien
- Etes-vous bien assis ?
Zit u goed ?

- Voulez-vous une explication complémentaire ?
Wilt u nog meer uitleg ?
- Je vous montre comment cela fonctionne ?
Zal ik u tonen hoe dat werkt ?
- Avez-vous besoin de quelque chose ?
Hebt u iets nodig ?
- Tout le monde m'entend ?
Kan iedereen me horen ?
- La visite est terminée
Het bezoek is beëindigd
- Cela vous a-t-il plu ?
Was het leuk ? / Is het meegevallen ?
- Pour de belles promenades, consultez la carte
Mooie wandelingen vindt u op de kaart
- N'oubliez rien en chemin ou dans les vestiaires
Vergeet niets onderweg of in de vestiaire

*Attention ne perdez pas vos objets de valeur dans l'eau
Let op dat uw waardevolle voorwerpen niet in het water vallen
Les visites sont terminées*



U kunt geen bezoeken meer doen

*Pour votre sécurité, ne touchez pas aux clôtures, aux animaux
Voor uw veiligheid: raak de afsluitingen en de dieren niet aan
Il y a de très belles balades dans cette région
Er zijn heel mooie wandelingen in deze streek*



*Respectez les consignes de sécurité
Volg de veiligheidsvoorschriften*

*Les enfants de moins de 1m20 ne sont pas autorisés à monter
Kinderen kleiner dan 1m20 mogen hier niet op*



*Souhaitez-vous une visite guidée ?
Wenst u een rondleiding ?*

3.1 Les consignes de sécurité De veiligheidsvoorschriften

- Pour des raisons de sécurité je vous demanderais de bien suivre les instructions
Uit veiligheidsoverwegingen wil ik u vragen de instructies goed op te volgen
- Restez calmes et groupés
Blijf rustig en in groep
- Ne pas se pencher en dehors du véhicule
Niet uit het voertuig leunen
- Ne pas toucher les collections
De collecties niet aanraken
- Il est interdit d'aller sur les plans d'eau
Het is verboden in het water te gaan
- Ne pas nourrir les animaux
De dieren niet voederen
- Restez assis pendant que le véhicule est en mouvement
Blijf zitten als het voertuig in beweging is
- Veuillez vous diriger vers la sortie, s'il vous plaît
Begeef u naar de uitgang, alstublieft

3.2 Les situations difficiles Moeilijke situaties

- En quoi puis-je vous être utile ?
Waarmee kan ik u van dienst zijn ?
- Je comprends votre demande mais ne suis pas personnellement responsable de la situation, merci de bien vouloir m'éclairer sur les circonstances
Ik begrijp uw verzoek / vraag, maar ik ben niet persoonlijk verantwoordelijk voor deze situatie. Ik zou graag hebben dat u me de omstandigheden verduidelijkt
- Je suis sincèrement désolé
Het spijt me echt
- Détendez-vous
Rustig ! / Wind u niet op
- Nous comprenons votre réaction
Wij begrijpen uw reactie
- Vous pouvez envoyer vos plaintes ou suggestions à...
U kunt uw klachten of suggesties sturen naar...
- La direction n'est pas responsable en cas de vol
De directie is niet verantwoordelijk bij diefstal
- Le temps d'attente est long pour tout le monde
Iedereen moet lang wachten
- Je ne peux rien vous promettre
Ik kan u niets beloven
- Essayez de comprendre la situation
Probeer de situatie te begrijpen
- Je dois vous demander de rester ici, SVP
Ik moet u vragen om alstublieft hier te blijven



Merci de ne pas franchir les barrières

Klim niet over de afsluiting / het hek, alstublieft



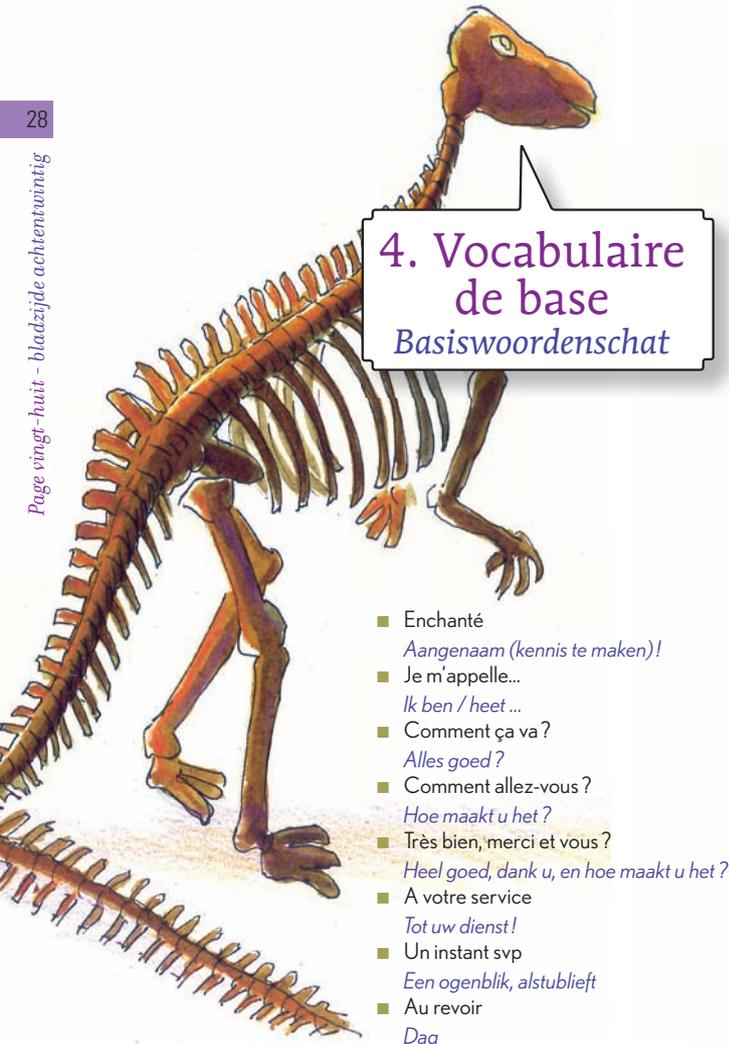
Merci de ne pas sortir les mains de la nacelle

Met de handen binnen de gondel blijven, alstublieft



L'emploi des appareils photos et flash est interdit

Het gebruik van fototoestellen en flitslicht is verboden



4. Vocabulaire de base

Basiswoordenschat

- Enchanté
Aangenaam (kennis te maken)!
- Je m'appelle...
Ik ben / heet ...
- Comment ça va ?
Alles goed ?
- Comment allez-vous ?
Hoe maakt u het ?
- Très bien, merci et vous ?
Heel goed, dank u, en hoe maakt u het ?
- A votre service
Tot uw dienst!
- Un instant svp
Een ogenblik, alstublieft
- Au revoir
Dag

4.1

Les services administratifs ou infrastructures

Administratieve diensten en infrastructuur

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| ■ L'accueil | <i>Het onthaal</i> |
| ■ L'entrée principale | <i>De hoofdingang</i> |
| ■ Le bureau | <i>Het kantoor / bureau</i> |
| ■ La caisse | <i>De kassa</i> |
| ■ Les renseignements | <i>De inlichtingen</i> |
| ■ Le secrétariat | <i>Het secretariaat</i> |
| ■ La comptabilité | <i>De boekhouding</i> |
| ■ La direction | <i>De directie</i> |
| ■ Le magasin - le shop | <i>De winkel</i> |
| ■ Le restaurant - la cafétéria | <i>Het restaurant / de cafeteria</i> |
| ■ Les toilettes - les sanitaires | <i>De toiletten</i> |
| ■ L'infirmerie - les premiers soins | <i>De eerstehulp / EHBO-post</i> |

4.2

Les membres du personnel

De personeelsleden

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| ■ Le conservateur | <i>De conservator</i> |
| ■ Le personnel d'accueil | <i>Het onthaalpersoneel</i> |
| ■ La secrétaire | <i>De secretaresse</i> |
| ■ Le guide | <i>De gids</i> |
| ■ L'accompagnateur | <i>De begeleider</i> |
| ■ Le chauffeur | <i>De chauffeur</i> |
| ■ Le gardien | <i>De bewaker</i> |
| ■ Le technicien | <i>De technicus</i> |
| ■ Le personnel d'entretien | <i>Het onderhoudspersoneel</i> |
| ■ Le directeur / trice | <i>De directeur / directrice</i> |
| ■ Le bénévole | <i>De vrijwilliger</i> |
| ■ L'étudiant | <i>De student</i> |

4.3 Les chiffres Getallen

En néerlandais, pour dire les chiffres,
la règle de 20 à 100 : l'unité précède la dizaine

*Bij getallen van 20 tot 100 zeg je in het
Nederlands de eenheden voor de tientallen*

1	Un	Één
2	Deux	Twee
3	Trois	Drie
4	Quatre	Vier
5	Cinq	Vijf
6	Six	Zes
7	Sept	Zeven
8	Huit	Acht
9	Neuf	Negen
10	Dix	Tien
11	Onze	Elf
12	Douze	Twaalf
13	Treize	Dertien
14	Quatorze	Veertien
15	Quinze	Vijftien
16	Seize	Zestien
17	Dix-sept	Zeventien
18	Dix-huit	Achttien
19	Dix-neuf	Negentien
20	Vingt	Twintig



21	Vingt-et-un	Eenentwintig
22	Vingt-deux	Tweeëntwintig
23	Vingt-trois	Drieëntwintig
30	trente	Dertig
40	quarante	Veertig
50	cinquante	Vijftig
60	soixante	Zestig
70	septante	Zeventig
80	quatre-vingts	Tachtig
90	nonante	Negentig
100	cent	Honderd

€ 0.05	Cinq cents	Vijf cent
€ 0.15	Quinze cents	Vijftien cent
€ 0.50	Cinquante cents	Vijftig cent
€ 1.00	Un euro	Één euro
€ 1.50	Un euro cinquante	Één euro vijftig
€ 2.25	Deux euros et vingt-cinq (cents)	Twee euro vijftentwintig (cent)
€ 8.35	Trois euros et trente-cinq (cents)	Acht euro vijftendertig (cent)
€ 55.45	Cinquante-cinq euros et cinquante-cinq (cents)	Vijfenvijftig euro vijfenvertig (cent)

Le montant s'élève à trente deux euros et septante cents (32,70 €),
et je vous rends dix-sept euros et trente cents (17,30 €)

*Het is tweeëndertig euro zeventig (32,70 €) en ik geef u zeventien euro
dertig (17,30 €) terug*

Le tableau mesure deux mètres cinquante de haut,
et cinq mètres de large, et il date du XVIII^e siècle

*Het schilderij is twee meter vijftig hoog, vijf meter breed en het dateert
van de achttiende eeuw*

4.4 Les opposés Tegenovergestelden

- Ouvert / fermé
Open / gesloten, dicht
- Bon marché / cher
Goedkoop / duur
- Près / loin
Dichtbij / ver
- Enfant / adulte
Kind / volwassen
- Enfants / adultes
Kinderen / volwassenen
- Libre / occupé
Vrij / bezet
- Lourd / léger
Zwaar / licht
- Tôt / tard
Vroeg / laat
- Plein / vide
Vol / leeg

4.5 Quand ? Wanneer ?

Lundi	<i>Maandag</i>	Semaine	<i>Week</i>
Mardi	<i>Dinsdag</i>	Année	<i>Jaar</i>
Mercredi	<i>Woensdag</i>	Demain	<i>Morgen</i>
Jeudi	<i>Donderdag</i>	Aujourd'hui	<i>Vandaag</i>
Vendredi	<i>Vrijdag</i>	Hier	<i>Gisteren</i>
Samedi	<i>Zaterdag</i>	Avant-hier	<i>Eergisteren</i>
Dimanche	<i>Zondag</i>	Après-demain	<i>Overmorgen</i>
		Il y a une semaine	<i>Verleden week</i>

Janvier	<i>Januari</i>	Le matin	<i>De ochtend / 's Morgens</i>
Février	<i>Februari</i>	Le midi	<i>De middag / 's Middags</i>
Mars	<i>Maart</i>	Le soir	<i>De avond / 's Avonds</i>
Avril	<i>April</i>	La nuit	<i>De nacht / 's Nachts</i>
Mai	<i>Mei</i>	Ce matin	<i>Vanmorgen</i>
Juin	<i>Juni</i>	Cet après-midi	<i>Deze namiddag</i>
Juillet	<i>Juli</i>	Ce soir	<i>Vanavond</i>
Août	<i>Augustus</i>	Cette nuit	<i>Vannacht</i>
Septembre	<i>September</i>	Après-midi	<i>Namiddag</i>
Octobre	<i>Oktober</i>	À l'instant	<i>Op dit ogenblik</i>
Novembre	<i>November</i>	Maintenant	<i>Nu</i>
Décembre	<i>December</i>	Tout de suite	<i>Onmiddellijk</i>

Aller,	allé	<u>G</u> aan,	ge <u>g</u> aan	Nettoyer,	nettoyé	<u>P</u> oetsen,	ge <u>p</u> oetst
Attendre,	attendu	<u>W</u> achten,	gew <u>ac</u> ht	Ouvrir,	ouvert	<u>O</u> penen,	ge <u>o</u> pend
S'asseoir,	assis	<u>G</u> aan zitten,	gez <u>e</u> t(en) (*)	Se promener,	promené	<u>W</u> andelen,	gew <u>an</u> deld
Boire,	bu	<u>D</u> rinken	ged <u>o</u> nken	Prévenir,	prévenu	<u>V</u> erwittigen,	verwittigd
Commencer,	commencé	<u>B</u> eginnen,	beg <u>o</u> nnen	Recevoir,	reçu	<u>K</u> rijgen,	gek <u>re</u> gen
Conseiller,	conseillé	<u>A</u> anraden,	a <u>an</u> geraden	Regarder,	regardé	<u>K</u> ijken,	gek <u>e</u> ken
Débarrasser,	débarrassé	<u>A</u> fruimen,	a <u>f</u> geruimd	Remplir,	rempli	<u>I</u> nvullen,	i <u>n</u> gevuld
Défendre,	défendu	<u>V</u> erbieden,	ver <u>b</u> oden	Sentir,	senti	<u>V</u> oelen,	ge <u>v</u> oeld
Détendre,	détendu (interdire, interdit)	<u>O</u> ntspannen,	o <u>nt</u> spannen	Servir,	servi	<u>B</u> edienen,	bedi <u>en</u> d
Donner,	donné	<u>G</u> even,	ge <u>g</u> even	Suivre,	suivi	<u>V</u> olgen,	ge <u>v</u> olgd
Durer,	duré	<u>D</u> uren,	ge <u>d</u> uurd	Tirer,	tiré	<u>T</u> rekken,	get <u>ro</u> kken
Ecouter,	écouté	<u>L</u> uisteren,	gelu <u>i</u> sterd	Tomber,	tombé	<u>V</u> allen,	ge <u>v</u> allen
Essayer,	essayé	<u>P</u> roberen,	ge <u>p</u> robeerd	Tourner / se tourner,	tourné	<u>D</u> raaien / zich draai <u>e</u> n,	gedraai <u>d</u>
Etre,	été	<u>Z</u> ijn,	ge <u>w</u> eest	Trouver,	trouvé	<u>V</u> inden,	ge <u>v</u> onden
Garder,	gardé	<u>H</u> ouden,	ge <u>h</u> ouden	Utiliser,	utilisé	<u>G</u> ebruiken,	gebru <u>i</u> kt
Indiquer,	indiqué	<u>A</u> anduiden,	a <u>an</u> geduid	Venir,	venu	<u>K</u> omen,	gek <u>o</u> men
Installer,	installé	<u>I</u> nstalleren,	ge <u>i</u> nstalleerd	Vomir,	vomi	<u>O</u> vergeven,	o <u>v</u> ergegeven
Se lever,	levé	<u>O</u> pstaan,	o <u>p</u> gestaan				
Manger,	mangé	<u>E</u> ten,	ge <u>g</u> eten				

4.6 Les verbes de werkwoorden

La lettre, ou le groupe de lettres soulignés indique l'accent tonique à placer

De onderstreepte letter of lettergroep geeft aan waar de klemtoon valt



(*) ou bien le verbe zitten
je m'assieds = ik ga zitten
je suis assis = ik zit

5. Expressions de base

Basisuitdrukkingen

5.1 Indiquer le chemin *De weg wijzen*

- Je cherche l'entrée, le bureau d'informations, les toilettes ?
Ik zoek de ingang, de infobalie, de toiletten (wc)
- Les escaliers sont en face
De trap is aan de overkant
- L'ascenseur se trouve au fond du bâtiment
De lift bevindt zich achteraan in het gebouw
- À votre droite / gauche
Aan uw rechter- / linkerkant
- Le restaurant se trouve...
Het restaurant bevindt zich...
- En face de l'accueil
Tegenover het onthaal
- À côté de la boutique
Naast de winkel
- Devant / derrière le bureau
Voor / achter het bureau
- Vous prenez le couloir à droite / à gauche
U neemt de gang rechts / links
- Vous suivez les flèches rouges / vertes
Volg de rode / groene pijlen

5.2 Nos complicités *Mensen helpen*

- Avez-vous besoin d'aide ?
Hebt u hulp nodig ?
- Pour couper votre viande ?
Om uw vlees te snijden ?
- Pour monter les escaliers ?
Om de trap op te gaan ?
- Dois-je avertir un docteur ?
Moet ik een dokter roepen ?
- C'est mon rôle de vous aider
Ik ben er om u te helpen

A table - au self-service - Au shop

Aan tafel - in de zelfbediening - In de winkel

5.3 Les repas De maaltijden

- Le restaurant est ouvert de 11h30 à 14h30
Het restaurant is open van half twaalf (elf uur dertig) tot half drie (veertien uur dertig)
- Une table de 2 / 4 personnes ?
Een tafel voor twee tot vier personen ?
- Que désirez-vous manger ?
Wat wenst u te eten ?
- La spécialité de la région est ...
De specialiteit van de streek is ...
- Nous avons un menu enfant
We hebben een kindermenu
- J'apporte une serviette / les boissons / les couverts
Ik breng een servet / drank / het bestek
- Qu'aimeriez-vous boire ?
Wat wenst u te drinken ?
- Puis-je prendre la commande ?
Kan ik de bestelling opnemen ?
- Bon appétit
Smakelijk (eten)!
- La machine à café se trouve...
De koffieautomaat staat ...
- Désirez-vous du café ? Avec du lait ? Avec du sucre ?
Wenst u koffie ? Met melk ? Met suiker ?
- Avez-vous terminé votre repas ?
Hebt u gedaan met eten ?

- Puis-je débarrasser ?
Mag ik afruimen ?
- Cela vous a-t-il plu ?
Was het lekker ?
- Je vous apporte l'addition
Ik breng u de rekening
- Vous êtes ensemble ou il faut préparer des comptes séparés ?
Rekent u samen af of elk afzonderlijk ?
- Merci de ranger votre plateau sur le chariot
Zet uw dienblad op het wagentje, alstublieft
- Nous acceptons les cartes de crédits / les chèques repas
Wij aanvaarden creditkaarten / maaltijdcheques
- Un sachet / poche / sac pour l'emballage ? Il vous en coûtera 0.20 €
Een zakje / tasje / draagtas ? Dat kost twintig cent
- Un emballage cadeau ?
Een geschenkverpakking ?
- Nous n'avons pas / plus cet article
Wij hebben dat artikel niet / niet meer
- Nous sommes en rupture de stock
Dat is niet meer in voorraad

6. Documents types

Modeldocumenten



Tant qu'à veiller à une meilleure maîtrise des langues par le personnel d'accueil, vous trouverez ci-jointes quelques propositions de documents à personnaliser afin que de manière administrative vous puissiez également gagner en qualité. Ces différents modèles ne sont pas exhaustifs, mais indicatifs, à vous de les personnaliser en fonction de vos besoins.

Nu we toch aan het werken zijn aan een beter taalgebruik van het onthaalpersoneel, vind je hier enkele modeldocumenten die je zullen helpen om ook op administratief vlak betere diensten te verlenen. Deze verschillende modellen zijn niet gebruiksklaar maar kan je aan je specifieke behoeften aanpassen.

6.1. Lettre de réservation pour GROUPES

Brief voor het boeken van groepen

Madame, Monsieur,

Par la présente je vous déclare être intéressé par une réservation de

à la date du

Mes coordonnées:
 Nom du groupe:
 Adresse:
 Code postal / postcode: ville:
 Pays:

Tél.: Fax:
 E-mail:

GSM:
 Nom du responsable de l'inscription / verantwoordelijk naam van de i.....

Nombre de participants / aantal leden: person.....
 (..... accompagnants, enfants (0-12ans) / begeleiders, ... kinderen (0-12 jaar) /

Nous mangerons sur place ou (-) een picknick meebrengen (aantal personen ...)
 (nombre de personnes par personne verbruiken op de dag van ons bezoek.
 (antwoordelijke verklaart een BA-verzekering te hebben
 de notre visite) (antwoordelijke verklaart een BA-verzekering te hebben
 En t..... alle personen die de dag van ons bezoek aanwezig zullen zijn.

.....
 Gelieve uw beschikbaarheid en tarieven te bevestigen
 Handtekening:
 Datum:

P.S.:
 Ik neem er nota van dat bij annulering op minder dan drie dagen
 of als wij zonder geannuleerd te hebben niet

*Vous retrouverez ce document sous forme électronique dans la clef USB
 U kunt dit document elektronisch terugvinden op een USB-stick*

6.2 Lettre pour entrées cadeaux Brief voor vrijkaarten

Logo van uw onderneming

Datum:
Geachte / Beste mevrouw, geachte

Wij sturen u in bijlage kaarten / bonnen /
geldig voor de toegang tot onze site. venir ci-jointcartes / bons / tickets

Deze toegangskaart(en) is/zijn geldig/trée de nos installations.

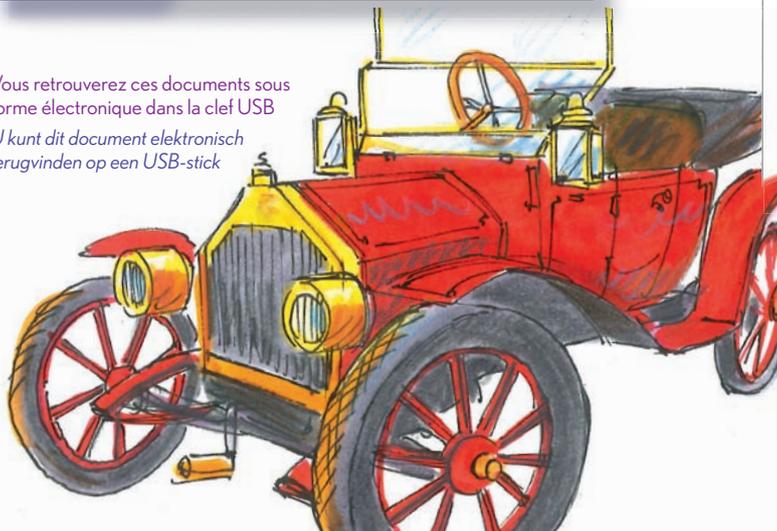
..... à la date du

Ons team hoopt u spoedig te mo.....voir vous accueillir sous peu.

De directie

Vous retrouverez ces documents sous
forme électronique dans la clef USB

U kunt dit document elektronisch
terugvinden op een USB-stick



6.3 Lettre de confirmation Bevestigingsbrief

Dossier nr.

Datum:

Kenmerk:

Geachte / Beste mevrouw, geachte / beste heer,

Wij hebben uw reserveringsaanvraag goed ontvangen,
waarvoor onze dank.

Hiermee bevestig ik uw reservering op datum van

Wij verwachten u op volgend adres: ... vanaf ... u. (tussen ... u. en ... u.)
met ... personen (... begeleider(s), ... kinderen/volwassenen).

Een voorschot van € ... is gestort/zal gestort worden op rekeningnummer
(IBAN) van de vereniging / de onderneming(ies)

Met vermelding :

Elke reservering waarbij het voorschot niet betaald is
beschouwd worden als ONGELDIG en

U eet ter plaatse of (-) brengt een/t d'acompte dans les 10 jours sera considérée
en verbruikt minstens 1 ULE et ne pourra être garantie.

Wij danken u sur place ou emportez un pique nique
ont d' nombre de personnes) en consommant minimum
1 boisson par personne le jour de notre visite.

Nous vous remercions de votre confiance et espérons que votre visite
sera un excellent moment de découverte.

En cas de litiges, seuls les tribunaux deseront compétents.

Mme / Mr
Service réservation

P.S.: En cas d'annulation à moins de 3 jours ou de non présentation sans annulation,
une indemnité de 75 % vous sera facturée.

6.4 Lettre d'excuse Verontschuldigungsbrief

Dossier n°

Date:

Réf.:

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir fait le choix de visiter notre infrastructure parmi le choix des destinations touristiques. Lors de votre visite dans nos installations, vous avez subi un préjudice, et nous le regrettons sincèrement. Vous avez choisi une destination touristique que vous n'avez pas choisie, et nous sommes désolés que vous n'ayez pas choisi la destination que vous avez choisie. Vous avez choisi une destination touristique que vous n'avez pas choisie, et nous sommes désolés que vous n'ayez pas choisi la destination que vous avez choisie.

Votre dossier a été immédiatement traité, et nous sommes désolés que vous n'ayez pas choisi la destination que vous avez choisie.

à notre responsable. Ce dernier vous a immédiatement informé de votre problème. Ce dernier vous a immédiatement informé de votre problème. Ce dernier vous a immédiatement informé de votre problème. Ce dernier vous a immédiatement informé de votre problème.

In afwachting bied ik u samen met het team van onze verontschuldiging aan voor het ongemak dat u ondervond.

De directie

Vous retrouverez ces documents sous forme électronique dans la clef USB
U kunt dit document elektronisch terugvinden op een USB-stick

6.5 Lettre aux autocaristes Brief aan de touringcarbestuurder

Dossier nr.

Datum:

Kenmerk:

Geachte / Beste mevrouw, geachte / beste heer (chauffeur),

Met dit schrijven BEVESTIG ik onze reservering op datum van voor de bestemming

Wij zullen wachten op volgend adres ...vanaf ... u. (vanaf ... u. tot ... u.) met een groep van ... personen (... begeleiders, ... kinderen / volwassenen).

- Op de plaats van bestemming is ruimte om uit te stappen / een touringcarparking voorzien.
- Kijk op www..... est prévu à destination.
- De uitstapplaats / parking bevindt zich
- De terugreis is voorzien om
- en met de volgendeH..... pour l'adresse

En voor de bestemming volgende

Un acompte de€ de l'association / l'entreprise est (sera) versé au compte (IBAN...) de l'association / l'entreprise

En communication:

Nous vous remercions de nous avertir préalablement de vos remarques / consignes et espérons que notre transport sera un excellent moment de découverte en toute sécurité.

Mme / Mr
Service réservation
Tél. / GSM:

7.1 En cas de PANNE *Bij defect*

Hors d'usage Buiten dienst

7.2 En cas d'indisponibilité temporaire *Bij tijdelijke onbeschikbaarheid*

Momentanément indisponible Momenteel niet beschikbaar

7.3 En cas de travaux en cours *Bij werkzaamheden*

Des travaux d'amélioration sont en cours,
la direction et le personnel vous prient de bien vouloir excuser
les désagréments encourus.

We voeren werken uit om u nog beter
van dienst te kunnen zijn.
De directie en het personeel danken u voor uw begrip.

7. Panneaux *Borden*

Vous retrouverez
ces documents
sous forme électronique
dans la clef USB
*U kunt dit document
elektronisch terugvinden
op een USB-stick*

7.4 En cas de manifestation privée *Bij een privégelegenheid*

MANIFESTATION PRIVÉE

Nous sommes au regret de ne pouvoir vous accueillir en ce moment,
en ces lieux. Nous vous invitons à nous rendre visite prochainement
pour découvrir vous aussi ce que nous leur avons réservé.

PRIVÉGELEGENHEID:

We kunnen u tot onze spijt nu niet ontvangen.
Graag nodigen we u uit om binnenkort te ontdekken wat anderen
nu gereserveerd hebben.



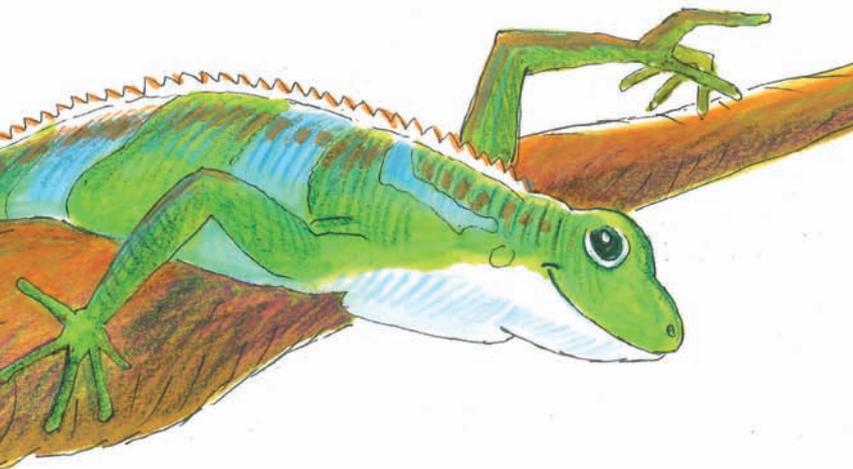
7.5

Enquête de qualité Tevredenheidsonderzoek

Viser une qualité est un bel objectif, la mesurer est mieux encore. Ci-contre une proposition de grille.

*Kwaliteit nastreven is goed, ze meten is nog beter.
Hierna volgt een idee voor een formulier.*

Vous retrouverez ce document
sous forme électronique dans la
clef USB
U kunt dit document elektronisch
terugvinden op een USB-stick



LOGO van uw bedrijf	Datum:				
	Heel zwak 0-2	zwak 2-4	hoog 6-8	heel hoog 8-10	Opmerkingen
Toegankelijkheid					
Signalisatie Parking					
Toegankelijkheid voor gehandicapten					
Omgeving					
Comfortabel ingericht					
Netheid					
Wachttijd					
Netheid van de site					
Netheid van het sanitair					
Houding van het personeel					
Begrijpen van / antwoord op een verzoek					
Taalvaardigheid					
Voorkomen					
Bezoek					
Voorstellingen / Tentoonstellingen					
Inhoudelijk					
Pedagogische inhoudelijke					
Stiptheid van de organisatie des visites					
Prix					
Restauration					
Propreté					
Temps d'attente					
Prix					
Ambiance - cadre- décor					
Age	< à 18 ans	de 18 à 24 ans	de 25 à 50 ans	de 51 à 65 ans	
Pays d'origine					
Belgique C.P.:		Pays-Bas Province:		France Département:	Autres:



8. Mes mots à moi

Mijn eigen woordenschat

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. L'esprit Attractions et Tourisme

De filosofie van Attractions & Tourisme

Le professionnalisme

Pour notre secteur, le professionnalisme se conjugue avec la formation, la sécurité, l'analyse, le reporting, l'information et la créativité. Notre association est un lieu de constante observation de notre secteur; il est le réceptacle des évolutions sectorielles, c'est donc un lieu qui permet l'anticipation et la réaction des enjeux des attractions touristiques. Ce professionnalisme se traduit par des actions destinées à soutenir nos membres dans leur approche professionnelle (formations, colloque,...), mais également à travers les relations sociales et nos actions d'association professionnelle représentative des employeurs. Ce symbole représente aussi le secteur **récréatif**.

Het professionalisme

In onze sector gaat professionalisme hand in hand met vorming, veiligheid, analyse, rapportering, informatie en creativiteit. Onze organisatie houdt de sector voortdurend nauwgezet in de gaten, registreert de nieuwe ontwikkelingen en is daardoor in staat om te anticiperen en te reageren op de uitdagingen van de toeristische sector. Dat professionalisme vertaalt zich in initiatieven om onze leden te ondersteunen in hun professionele aanpak (vorming, conferenties,...), maar ook in de sociale context en in onze acties als beroepsvereniging van de werkgevers. Dit symbool vertegenwoordigt ook de **recreatiesector**.

L'accueil

L'esprit «tourisme» (la disponibilité, l'empathie,...), la connaissance des langues étrangères, la communication, la créativité, le sourire et la passion sont les ingrédients de l'accueil dans nos attractions. La notion de service à la clientèle est primordiale dans la qualité de l'offre de notre secteur, c'est cette qualité qui nous différencie de nos concurrents, cette chaleur de vivre. La couleur et le symbole nous rattachent par ailleurs de Bruxelles. Ce symbole représente également les attractions **culturelles**.



Het onthaal

De eigenheid van toerisme (beschikbaarheid, empathie,...), talenkennis, communicatie, creativiteit, de glimlach en passie zijn de bouwstenen van het onthaal bij onze attracties. Het begrip "klantgerichtheid" staat op de eerste plaats als het gaat over de kwaliteit van het aanbod in onze sector. Die warme vriendelijkheid onderscheidt ons van onze concurrenten. De kleur en het symbool verbinden ons overigens met Brussel. Dit symbool staat ook voor de **culturele** attracties.

Voici ce que nos membres portent en adhérant à leur association professionnelle

Dit is het principe dat onze leden respecteren wanneer ze aansluiten bij hun beroepsvereniging

La solidarité

Notre asbl est avant tout une association d'hommes et de femmes. La solidarité se matérialise au travers de synergies entre les membres, par un partage des connaissances, par un respect des grands et petits acteurs, des acteurs privés ou publics,... Cette solidarité, c'est également notre responsabilité sociétale: l'environnement, les énergies vertes, l'impact dans la vie locale et la mobilité. La couleur verte de ce symbole est une couleur qui rappelle par ailleurs le secteur **naturel** de nos attractions et l'aspect détente de notre destination.

Solidariteit

Onze vzw is in de eerste plaats een groep mannen en vrouwen. De solidariteit komt tot uitdrukking in de samenwerking tussen de leden, door een kennisuitwisseling, door het respect voor de grote en kleine spelers, of ze nu tot de privésector behoren of tot de openbare sector. Die solidariteit is evengoed onze maatschappelijke verantwoordelijkheid: het milieu, groene energie, de impact op het plaatselijke leven en de mobiliteit. De groene kleur van het symbool verwijst overigens naar de **natuursector** waartoe onze attracties behoren en naar hun ontspanningswaarde.

10. Extraits choisis

Enkele gezegden

Quand tartine rime
avec boterham...

Wanneer “tartine” rijmt op “boterham”

Een vreemde eend in de bijt

(Un étrange canard dans le trou de la glace) - Un drôle de gus

Het is koek en ei met hen

(C'est gâteau et oeuf avec eux)

Ils s'entendent comme chien et chat

Ze kiest eieren voor haar geld

(Elle choisit des oeufs pour son argent) - Elle met de l'eau dans son vin

Ze is op de fles

(Elle est sur la bouteille) - Elle est en faillite

Je mag ernaar fluiten

(Tu peux siffler après) - Tu peux faire une croix dessus

Maak dat de ganzen wijs

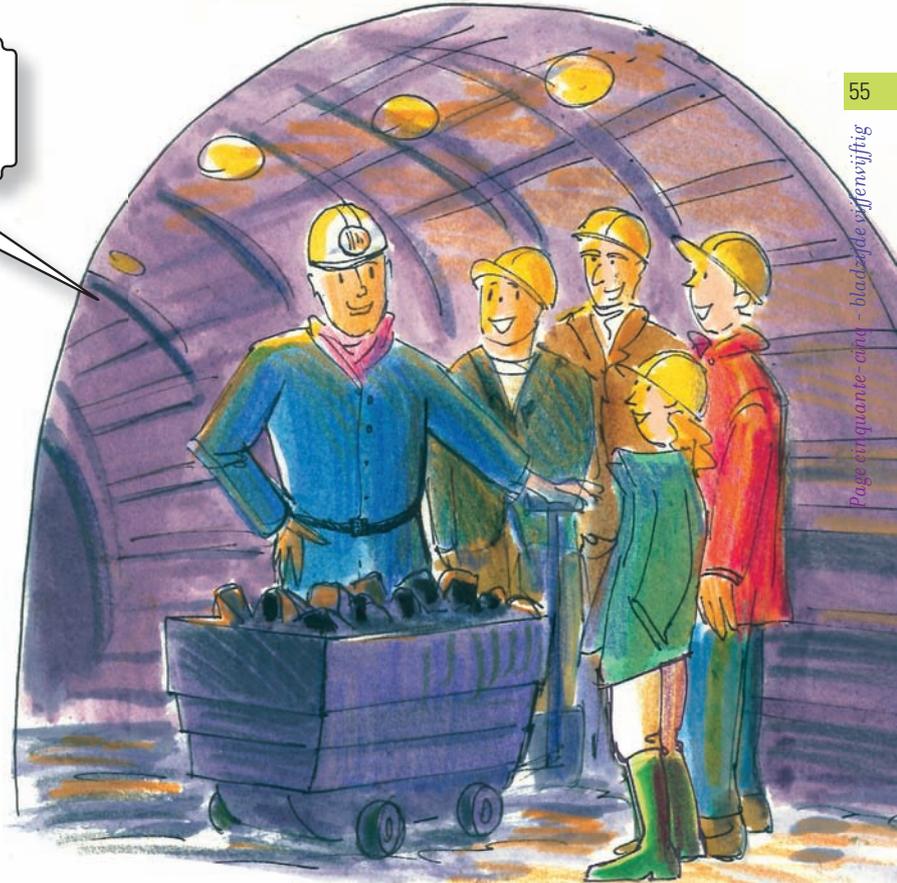
(Fais croire cela aux oies) - Tu racontes des sornettes

Hij is te gek om los te lopen

(Il est trop fou pour marcher délié) - Il est fou à lier

Het gelag moeten betalen

(Devoir payer la consommation) - Trinquer pour les autres



Une expression ne se traduit pratiquement JAMAIS
mot à mot dans une autre langue

Een uitdrukking vertaal je bijna NOOIT letterlijk

Ce lexique a été réalisé et édité par
Deze woordenlijst werd samengesteld door



Attractions & Tourisme asbl - rue J. Lamotte 2 - 5580 Han-sur-Lesse

Mise en page et production par - *Lay-out en productie door*
ACTstar SPRL, Boulevard Lambertmont, Lambertmontlaan 168
Bruxelles 1030 Brussel

Avec le soutien de - *Met de steun van*



Le fonds européen de Développement Régional
et la Région Wallonne investissent dans votre avenir
*Het Europees Regionaal Ontwikkelingsfonds
en het Waals Gewest investeren in uw toekomst.*

