

Cross-cultural training material for hotel receptionists

Some useful tips while dealing with French customers

Due to their long history and rich culture, **French will always feel superior. It is not meant to be insulting**, it's just their view of the world.

French think aloud; therefore, **their discussions are always long and jump from topics to topics**. You need to **be engaged** in the conversation and not stay quiet, as it is seen as rude.

For French people, **using body language** (facial expressions, eye contact, speaking loud, gesturing) is a normal part of any communication process and an ideal way to express feelings. The Finnish typical lack of body language is viewed as rude.

Remember to smile, talk and move your hands once in a while to show that you share your customers' enthusiasm for your company's products.

The French English level is usually weak. **Remember to speak slowly, clearly and use a simpler vocabulary. The use of gestures and drawings often help.**

When disagreeing, French will engage in long lively discussions exploring all logical outcomes possible. **Stay polite and engaged in the conversation**. For important matters (such as refunds or accidents), it's good to know that hierarchy is important so **it might be helpful to ask to come back a little later to discuss the situation further with your superior**. The interval also give them time to think things through.

Meals are important. French "live to eat". **Meals are lengthy**, composed of many dishes looking and tasting good. **Dinner is enjoyed late. Attention should also be paid to describing the food** (in menus).

Usually French customers are not very punctual, **being 5-10 minutes late is acceptable**. It is part of their cultural concept of time. **Plan the schedules accordingly**.

While it is getting rarer, it is still quite common to have smoking rooms in French hotels. It is also common to smoke inside your own house. As anything is open to discussion, **some French smokers on holiday might decide to just ignore Finnish hotels' rules. Emphasizing the monetary punishment for breaking the rule** from the start of the stay might help.

Text: Nathalie Prévost

Neuvoja kommunikointiin ranskalaisten matkailijoiden kanssa

Pitkän historiansa ja rikkaan kulttuurinsa takia **ranskalaiset vaikuttavat aina korkea-arvoisemmilta. Tarkoituksena ei ole olla töykeä.**

Ranskalaiset ajattelevat ääneen, joten **keskustelut ovat aina pitkiä ja aiheet vaihtuvat. Sinun odotetaan osallistuvan keskusteluun.** Hiljaa oleminen voidaan tulkita loukkaavana käytöksenä.

Kehonkieli (ilmeet, katsekontakti, ääneen puhuminen, eleet) on ranskalaisille keskeinen osa kommunikointia ja sopivin tapa ilmaista tunteita. Suomalaisten kehonkielen vähyyys tulkitaan loukkaavana. **Muista hymyillä, puhua ja liikutella välillä käsiäsi** näyttääksesi asiakkaalle, että jaat hänen innostuksensa yrityksen tuotteista.

Ranskalaisten englannin kielen taso on usein heikko. **Puhu hitaasti, selvästi ja käytä yksinkertaista sanastoa.** Eleiden ja piirrosten käyttö auttaa usein.

Ilmaistakseen erimielisyytensä ranskalainen aloittaa pitkän ja rönsyilevän keskustelun, jossa pohditaan kaikkia mahdollisia lopputuloksia. **Pysy kohteliaana ja osallistu keskusteluun.** Keskusteltaessa tärkeistä asioista (kuten palautuksista tai onnettomuuksista) on hyvä pitää mielessä, että hierarkia on tärkeää ranskalaisille. Asiaa saattaa auttaa, jos pyydät asiakasta palaamaan keskustelemaan asiasta hetken päästä uudestaan esimiehesi kanssa. Pieni tauko antaa myös aikaa asioiden pohtimiselle.

Ruoka on tärkeää. Ranskalaiset "elävät syödäkseen". Ateriointi kestää pitkään ja koostuu useista maittavista ruokalajeista. **Illallinen nautitaan myöhään. Kuvaile ruokailan aterioita huolellisesti asiakkaalle.**

Yleensä ranskalaiset eivät ole täsmällisiä. **5–10 minuutin myöhästyminen on soveliasta.** Tämä on osa ranskalaisen kulttuurin aikakäsitettä. **Suunnittele aikataulut tämän mukaisesti.**

Tupakkahuoneet ovat vielä yleisiä ranskalaisissa hotelleissa, vaikka tapa onkin vähenemässä. Tupakanpolto kodin sisällä on myös yleistä. Koska ranskalaisten mielestä säännöt ovat sovittavissa, jotkut ranskalaiset **saattavat olla välittämättä hotellin säännöistä. Sääntörikkomusten rahallisen korvauksen korostaminen heti loman alussa saattaa auttaa.**

Sisältö: Nathalie Prévost, käännös suomeksi: Johanna Taimi, Juuso Ritari