

L'accueil des hôtes russes en Suisse



Impressum

Editeur

HotellerieSuisse, Berne, et
Suisse Tourisme, Zurich

Conception

xamt franziska liechti, Wabern
www.bloomidentity.ch, Berne

Impression

Stämpfli SA, Berne

Photos

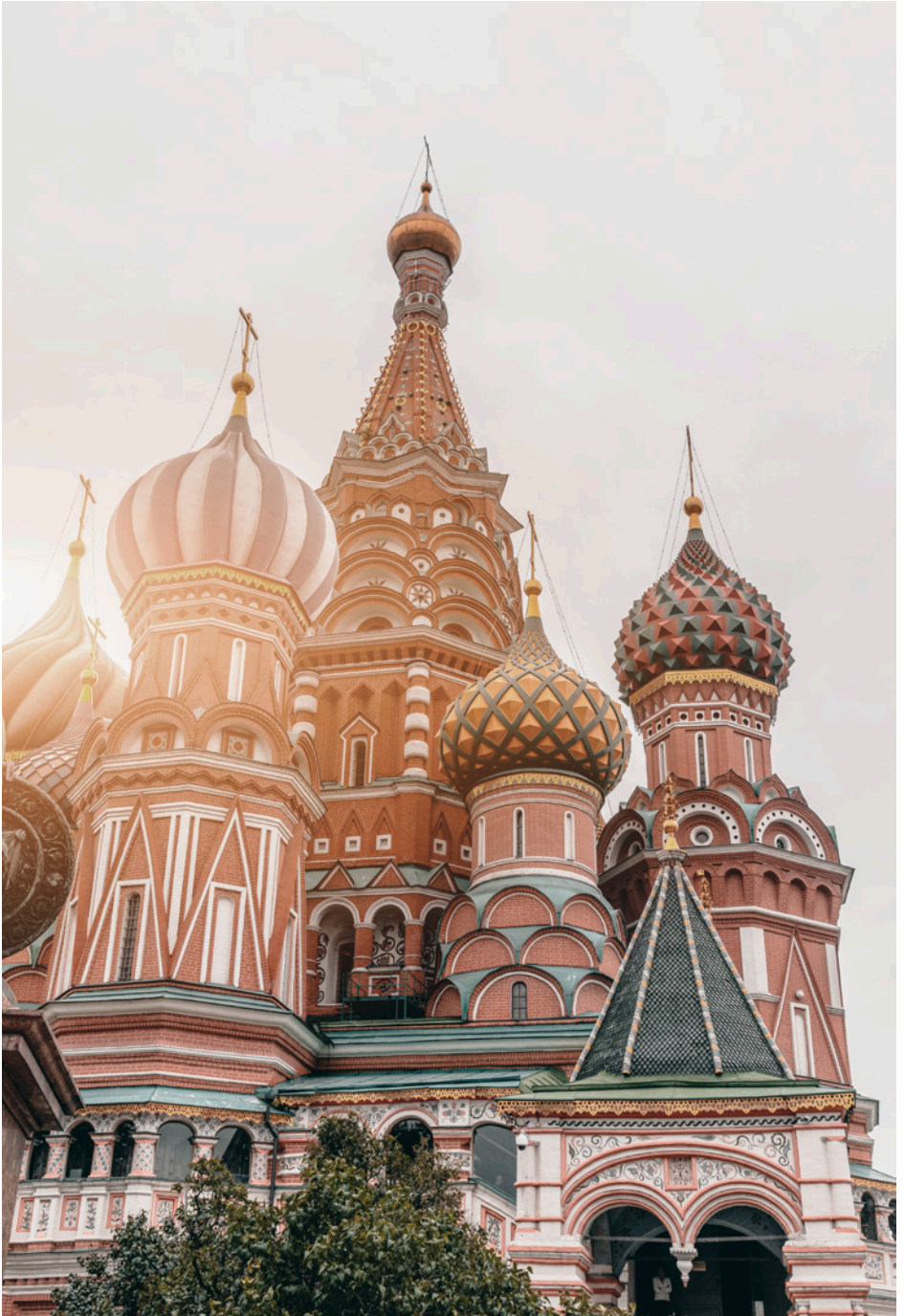
Suisse Tourisme:
Stephan Schacher, Cover;
Racerfish p. 16; p. 21
Grand Resort Bad Ragaz: p. 15
unsplash.com: p. 2, 23
iStockphoto.com: p. 6, 8, 12, 23
Shutterstock.com: p. 11

Langues

Français, allemand, anglais

Berne, novembre 2019

- 2 Avant-propos**
- 4 Informations générales sur la Russie**
Un peu d'histoire, Economie, Niveau de vie, Politique, Religion
- 8 Caractéristiques de la culture**
L'âme russe, Bon à savoir, Esprit collectif, Famille, Fêtes et jours fériés, Langue
- 12 Etiquette des affaires**
Les Russes en affaires, Bon à savoir
- 14 Questions à Alex Milovsky**
Journaliste russe
- 16 Habitudes de voyage**
Progression des voyages à l'étranger, Profil des hôtes russes, Voyageurs très dépensiers
- 18 L'hospitalité suisse envers les hôtes russes**
Des visiteurs aux attentes élevées, Bon à savoir
- 18 Activités de loisirs**
Sorties
- 20 Questions à Natalia Sizova**
Suisse Tourisme, Marketing Manager/MICE Russie
- 22 Habitudes alimentaires**
Cuisine bourgeoise à toute heure, Boissons, Bon à savoir
- 25 Adresses utiles**



Avant-propos

Tout vient à point à qui sait attendre.

Léon Nikolajewitsch Tolstoï



Pour tout hôtelier, l'hospitalité envers les visiteurs d'ici et d'ailleurs est une évidence. Lorsque les hôtes viennent de contrées lointaines, il est toujours bon d'avoir quelques connaissances de leur culture afin d'éviter malentendus et quiproquos et d'orchestrer un séjour entièrement à leur goût et agréable pour tous. C'est là précisément le propos de la présente brochure «L'accueil des hôtes russes en Suisse».

Après avoir enregistré une chute des nuitées des visiteurs russes après 2013, la Suisse a retrouvé les faveurs de ces hôtes depuis 2016. Reparti à la hausse, le nombre de nuitées a progressé de 1,5 % depuis 2018. La Suisse reste une destination de rêve pour les Russes, en particulier pour les clients fortunés, dont les dépenses quotidiennes de 250 francs en moyenne sont les plus élevées de tous les hôtes européens. On escompte une augmentation de 10 % au bas mot du nombre de nuitées d'ici 2021.

Les Russes apprécient la Suisse pour son climat agréable, ses sites naturels remarquables, ses bonnes conditions d'enneigement, mais aussi pour son standard de vie et son confort élevé par rapport aux prix.

Les hôtes russes viennent en Suisse pour des motifs multiples et variés: séjours de bien-être ou sports d'hiver, traitements médicaux, circuits touristiques ou shopping. En matière d'achats, ils se montrent très attachés aux marques, avec une préférence pour les enseignes internationales. Le luxe, le professionnalisme et l'excellence du service sont pour eux une évidence, aussi arrivent-ils dans notre pays avec de hautes attentes en matière d'hospitalité.

Editée conjointement par HotellerieSuisse et Suisse Tourisme, la nouvelle brochure «L'accueil des hôtes russes en Suisse» se propose de vous livrer quelques éléments pour réserver à cette clientèle un séjour d'excellence. Outre quelques informations utiles sur la culture et la mentalité de vos clients, vous y trouverez une série de conseils pratiques pour échanger avec les touristes russes au quotidien. Nous vous souhaitons une bonne lecture et d'intéressantes rencontres avec des clients du monde entier.

Claude Meier
Directeur d'HotellerieSuisse

Martin Nydegger
Directeur de Suisse Tourisme

1 Claude Meier
2 Martin Nydegger





Informations générales sur la Russie

Un peu d'histoire

La Russie a connu une histoire riche et mouvementée du Tsarat de Russie (1547–1721) jusqu'à la naissance de l'actuelle Fédération de Russie en 1991, en passant par l'Empire russe (1721–1917), la République socialiste fédérative soviétique de Russie et l'Union soviétique (1918–1991). L'Etat russe pluriethnique réunit sur son territoire 80 régions et républiques constitutives regroupant plus de 150 ethnies. La fin du régime soviétique a ouvert la voie à des réformes démocratiques et libérales.

Dans un premier temps, la population a perçu ces réformes un peu comme la dissolution d'un ordre étatique, social et économique sûr et prévisible. Le passage d'une économie planifiée à une économie de marché dans les années 1990 a été émaillé par plusieurs mouvements d'indépendance. La situation politique ne s'est stabilisée qu'à partir des années 2000 dans la Fédération de Russie, à la faveur notamment d'une concentration croissante du pouvoir d'Etat en la personne du Président.

Données clés

Régime politique

République fédérale.

Désignation

Fédération de Russie ou Russie.

Population et superficie

Avec plus de 145 millions d'habitants, la Russie est le pays le plus peuplé d'Europe. D'une superficie de 17 075 millions de km², soit 414 fois la taille de la Suisse, elle est aussi le pays le plus vaste du monde. La Russie possède neuf fuseaux horaires.

Villes

Moscou, la capitale, est de loin la plus grande ville du pays et compte 12,4 millions d'habitants, suivie de Saint-Pétersbourg avec près de 5 millions d'habitants et de Novossibirsk avec plus de 1,5 million d'habitants. Parmi les villes de plus d'un million d'habitants figurent encore Iekaterinbourg, Nijni Novgorod, Tcheliabinsk, Oufa et Kazan.

Population et langues

Le russe est la langue officielle de la Russie et la langue maternelle de 80 % de sa population. On recense par ailleurs plus de 100 langues parlées par plusieurs minorités.

La crise ukrainienne dès 2014 et les sanctions imposées par les pays occidentaux dans ce contexte ont particulièrement affaibli l'économie russe et compliqué les relations entre les Etats.

Malgré les retombées économiques assurément douloureuses du conflit Est-Ouest sous forme de sanctions et de contre-sanctions, il convient de noter que celles-ci ne sont plus un thème dominant dans le monde des affaires. Elles sont désormais perçues comme un cadre défini dans lequel les entreprises suisses qui opèrent en et avec la Russie doivent évoluer. En d'autres termes, celles-ci s'en sont accommodées.

Economie

En plus d'une croissance molle d'origine structurelle qui sévit depuis 2012, l'économie russe est particulièrement exposée depuis 2014 à deux autres facteurs qui expliquent la récession des dernières années: d'une part, le faible niveau des prix du pétrole et ses graves conséquences sur le développement du rouble russe et, d'autre part, l'incertitude résultant de la crise ukrainienne et les sanctions imposées par vagues à la Russie. En 2017 et 2018, l'économie russe a renoué avec une légère croissance.



Données économiques clés

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PIB (en milliards US\$)	2203	2289	2057	1364	1283	1578	1631
PIB/habitant (US\$)	15 358	15 942	14 306	9 478	8 910	10 962	11 327
Croissance (en % du PIB)	3,7	1,8	0,7	-2,5	0,3	1,7	2,3
Taux d'inflation (en %)	5,1	6,8	7,8	15,5	7,1	3,7	2,9

Source: Fonds monétaire international, World Economic Outlook Database, avril 2019

Niveau de vie

Le niveau de vie varie sensiblement d'une région à l'autre. Si plusieurs quartiers de Moscou et de Saint-Petersbourg ont retrouvé leur splendeur d'antan, d'autres régions restent très pauvres. Dans l'ensemble, la part des personnes les moins favorisées a beaucoup baissé, mais de grands pans de la population russe vivent toujours au-dessous du seuil de pauvreté officiel. On observe aussi de fortes disparités de revenus à l'intérieur des différentes régions.

Politique

La Constitution de la Fédération de Russie a été approuvée en 1993 par référendum. Elle instaure un régime parlementaire à dominance présidentielle pour la Russie. Le président, directement élu par le peuple, est le chef de l'Etat. Il définit la politique intérieure et extérieure et peut régler toute situation par la voie du décret qui a force juridique immédiate.

Religion

La majorité des Russes sont orthodoxes; la deuxième religion du pays est l'islam. Le pays compte aussi des membres des Eglises catholique et protestante. Un tiers de la population est sans confession.

Caractéristiques de la culture

L'âme russe

On réunit volontiers les traits de la mentalité russe sous le terme d'«âme russe», auquel on associe notamment un tempérament très entier, une attitude du tout ou rien et un certain goût pour les extrêmes, mais aussi une propension à de soudaines volte-face sans concession. On retiendra aussi le fatalisme exacerbé, l'inclinaison à la superstition, la résistance aux épreuves et l'attachement à la mère patrie. Les Russes expriment leurs sentiments librement et sans détour, qu'ils soient positifs ou négatifs. Dans certaines situations, ils sont nombreux à se laisser plus volontiers guider par leurs sentiments que par la raison.



Bon à savoir – gestes et symboles

Les Russes affectionnent particulièrement les fleurs. Les hommes en offrent bien plus souvent aux femmes qu'en Europe occidentale, même sans motif apparent.

Bien des Russes sont mal à l'aise lorsque quelqu'un siffle à l'intérieur d'un bâtiment. Une vieille superstition veut que celui qui siffle dans une pièce fermée perdra toute sa fortune.

En Russie, les hommes ont coutume de tenir la porte à une femme, de l'aider à mettre ou à ôter son manteau; ils règlent aussi presque systématiquement la note de restaurant ou de bar et se chargent de porter les sacs lourds. Si la galanterie est en perte de vitesse en Europe, les femmes russes continuent de l'apprécier, y voyant une marque de respect et d'attention.

Les Russes sont très démonstratifs! Ne vous en formalisez pas!

Esprit collectif

La société russe a un sens aigu de la solidarité et de la communauté. L'appartenance à un groupe y tient une place très importante. Ces valeurs ne sont pas nées sous le communisme, mais plongent leurs racines bien plus loin dans le mode de vie des villages et des communautés rurales. Pendant longtemps, le sol et la terre constituaient des biens communs de sorte que, dans la conscience des Russes, l'intérêt du groupe prime l'intérêt individuel. Au cours des vingt dernières années, en particulier dans les couches éduquées de la population urbaine, la conscience collective s'est considérablement émoussée sous l'effet des bouleversements économiques.

Famille

Les Russes ont un sens de la famille très développé. A la campagne, il n'est pas rare de trouver plusieurs générations sous le même toit. La famille traditionnelle se soutient financièrement et s'entraide pour la garde des enfants et les soins aux aînés. Les anciens jouissent d'un grand respect, y compris en dehors de la famille. Ainsi est-il par exemple très impoli en Russie de ne pas céder sa place à une femme âgée.

Jours fériés légaux

Fête du Nouvel An

1^{er}, 2, 3, 4, 5 janvier

Noël orthodoxe russe

7 janvier

Fête du défenseur de la patrie

23 février

Journée internationale des femmes

8 mars

Fête du printemps et

Fête du travail

1^{er} mai

Fête de la victoire

9 mai

Jour de la Russie

12 juin

Journée de l'unité nationale

4 novembre

Fêtes et jours fériés

La fête nationale est le Jour de la Russie qui est célébré le 12 juin et commémore la proclamation de la souveraineté de la Fédération de Russie en 1990. La seconde fête nationale est la Journée de l'unité nationale qui se célèbre le 4 novembre et marque la libération de Moscou de l'occupation polonaise en 1612. Il existe en outre plusieurs jours fériés légaux, mais on célèbre surtout la Fête de la victoire le 9 mai ainsi que le Nouvel An. Les chrétiens russes orthodoxes fêtent Noël le 7 janvier, selon le calendrier julien.

Langue

Le russe est la langue officielle dans tout le pays. Dans les différentes républiques constitutives, on parle aussi la langue vernaculaire respective qui a valeur de seconde langue officielle. Pour le Gouvernement central comme pour les gouvernements des républiques, l'encouragement des langues du peuple est indispensable à la préservation de la diversité culturelle du pays. L'alphabet cyrillique est l'alphabet officiel. Selon une directive, toutes les langues vernaculaires s'écrivent en cyrillique. L'alphabet latin n'est cependant pas inconnu.

Expressions simples et mots de bienvenue

Français

(Cordiale) bienvenue!

Bonjour!

Bonjour (le matin)!

Bonne nuit!

Au revoir

Merci!

S'il vous plaît!

Oui

Non

Bon voyage!

Bon séjour!

Russe

Добро пожаловать!

Добрый день!

Доброе утро!

Добрый вечер!

До свидания!

Спасибо!

Пожалуйста!

Да

Нет

Хорошей дороги!

Приятного отдыха!

Prononciation

Dobro pajalovat!

Dobrii dien!

Dobrii outra!

Spakoïnaï notchi

Da svidanyia

Spassiba

Pajalousta

Da

Niet

Kharoschej darogi!

Priyatnava pribiivania



Etiquette des affaires

Les Russes en affaires

Traiter avec des Russes requiert une bonne capacité d'adaptation et une grande rapidité de décision, car, bien souvent, les choses tournent tout autrement que ce que l'on avait prévu!

En Russie, un retard de dix à quinze minutes est tout à fait courant. Les indications d'horaires y sont souvent vagues. Dans les négociations, les hommes d'affaires russes ont l'art de jouer avec le facteur temps. Il peut ainsi arriver qu'alors que l'on s'apprête à signer un contrat, le partenaire russe fasse tout d'un coup pression pour y apporter des changements importants. Dans pareilles circonstances, mieux vaut rester ouvert à la discussion sans se laisser forcer la main.



Bon à savoir – négociations

Les petits échanges informels au début et à la fin d'une réunion d'affaires sont coutumiers chez les Russes, lesquels n'hésitent pas à glisser quelques propos personnels dans la conversation.

Dans les repas qui suivent les négociations, les Russes abordent volontiers aussi des sujets personnels. Les compliments sont de bon ton; ils s'échangent aussi entre femmes et peuvent être adressés par une femme à un homme.

La poignée de main pour saluer une personne ou en prendre congé est réservée aux hommes. C'est généralement l'homme plus âgé qui en prend l'initiative. Ne jamais tendre la main gauche, car ce geste peut être ressenti comme une insulte. Les femmes se contentent d'un signe de tête amical, mais peuvent aussi s'attendre à un baisemain.

Dans les repas d'affaires, les hommes ou femmes d'affaires sont bien inspirés de se renseigner sur l'art de porter un toast.

Les Russes aiment regarder leur interlocuteur dans les yeux.

Les Russes ont l'habitude de se rapprocher de leur interlocuteur. Ne vous laissez pas désarçonner par la faible distance corporelle (entre 20 et 40 cm) qu'ils ont coutume d'observer. Un pas en arrière risque d'être ressenti comme un manque de courtoisie ou une attitude de rejet de la discussion.

Les Russes aiment à parler affaires par téléphone et n'hésitent pas à appeler à des heures tardives!

«Les hôtes russes ont de hautes attentes et aspirent à découvrir beaucoup de choses.»



Alex Milovsky,
journaliste russe

Quelles sont les valeurs qui caractérisent en particulier la culture russe?

Alex Milovsky: «Les valeurs spirituelles et matérielles de la culture du pays sont le reflet de la religion et de l'idéologie d'Etat. La Russie a accepté l'Eglise orthodoxe à la fin du X^e siècle. Depuis sa naissance, l'Etat russe s'est toujours considéré comme une forteresse assiégée entourée d'ennemis. La sphère privée n'y a jamais existé, tout ayant été subordonné aux intérêts de la communauté et de l'Etat. C'est pourquoi le dessein principal du christianisme – le développement spirituel de l'individu – a cédé la place à une conception au service de la communauté. L'ancien Etat russe a été fondé plus tard que les grands centres culturels du monde. La Russie a repris, en bonne élève, les acquis culturels des pays européens, mais en les mariant à chaque fois aux traditions et aux savoir-faire locaux. Les chefs-d'œuvre architecturaux offrent un bon exemple de l'énorme talent des artistes russes.

La culture russe a été également façonnée au fil du temps par la situation géographique du pays, véritable trait d'union entre l'Europe et l'Asie, situé aux confins du monde occidental et asiatique. Notons que la culture russe n'est pas uniforme, les cultures populaires sont archaïques et traditionnelles, tandis que la culture des couches cultivées est plus marquée par l'Europe et le concept de liberté, comme en témoigne la grande littérature russe du XIX^e siècle.»

Que recherchent les hôtes russes quand ils voyagent en Suisse?

AM: «Les hôtes russes aspirent à vivre et découvrir beaucoup de choses en Suisse et ont de hautes attentes à son égard. Ceux qui se rendent en Suisse auront sans doute déjà parcouru de nombreux autres pays, séjourné dans de bons hôtels et sont habitués à un niveau de service élevé. La clientèle russe escompte trouver encore mieux en Suisse. Elle a la certitude que les hôtels, le service, les moyens de transport, la nourriture et la nature y sont meilleurs, les montagnes plus hautes et la neige encore plus floconneuse.»

Avez-vous déjà passé des vacances en Suisse?

AM: «Je m'y suis rendu 15 fois depuis 1996, en tant que journaliste de tourisme et photographe, et chaque visite a été une véritable détente. Comme Paris pour Hemingway, la Suisse est pour moi une «fête». Cela commence déjà avec les activités de Suisse Tourisme à Moscou, le premier contact avec la Suisse comme destination touristique, qui s'attache à promouvoir le pays de manière merveilleuse et artistique, et avec beaucoup de style.»

Y a-t-il quelque chose que vous gardez particulièrement en mémoire?

AM: «Oui, parmi les nombreuses curiosités et manifestations mémorables, certaines sont restées gravées dans ma mémoire. J'ai écrit 15 livres illustrés sur les arts et la culture traditionnels et j'ai pris plaisir à toutes les fêtes et célébrations folkloriques: partage du fromage (Chästeilet) dans le Justistal, combats de reines en Valais, Fête des vendanges de Neuchâtel et tout particulièrement le Festival des ballons à Château-d'Œx. Je garde aussi de précieux souvenirs du Montreux Jazz Festival et de ma visite chez Claude Nobs, dans son chalet. Sans oublier les terrasses viticoles de Lavaux et les bateaux à vapeur sur le lac Léman et le lac des Quatre-Cantons.»

Comment avez-vous ressenti l'hospitalité suisse?

AM: «L'hospitalité suisse jouit d'une excellente réputation en Russie, au même titre que le fromage et le chocolat suisses – ces trois éléments étant chez nous les symboles par excellence de votre pays.»

Avez-vous des suggestions à faire aux hôteliers suisses pour perfectionner l'accueil des hôtes russes?

AM: «Les Russes amateurs de voyages sont accoutumés à un service de haute qualité, car ils voyagent dans le monde entier et descendent dans les meilleurs hôtels. En Suisse, connaissant l'excellente réputation du pays en Russie, ils attendent le meilleur du meilleur pour tous les services.»



Habitudes de voyage



Progression des voyages à l'étranger

Avec 43 millions de voyages, la Russie enregistrait une hausse de 5% des voyages à l'étranger par rapport à 2017.

En Suisse, les nuitées d'hôtel des visiteurs russes sont légèrement reparties à la hausse après les fortes chutes dues aux crises qui ont secoué la Russie jusque'en 2016. En 2018, les hôtes russes ont totalisé 357 000 nuitées, soit un peu plus que l'année précédente (+ 1,3%).

Source: Office fédéral
de la statistique
(HESTA 2018)

Nuitées des hôtes russes en Suisse (2012–2018)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Arrivées	201 488	215 603	194 890	133 043	119 322	135 518	137 883
Nuitées	561 490	578 656	532 775	369 264	323 614	352 172	356 917

Profil des hôtes russes

Près des deux tiers des visiteurs russes viennent de la région de Moscou et du reste de la Russie occidentale.

La majorité d'entre eux sont très fortunés et évoluent surtout dans le segment de luxe. En voyage, les Russes aiment à afficher leur statut social et veulent ce qu'il y a de mieux. Les femmes sont très soucieuses de leur apparence, elles suivent la mode et affirment leur féminité. Les Russes, hommes et femmes confondus, sont nettement plus friands de marques que les autres Européens. Ils privilégient les hôtels 4 et 5 étoiles et les grandes chaînes renommées, car celles-ci sont très attachées au prestige d'une destination.

L'argent a une valeur fondamentale pour les Russes. Ils sont très à cheval sur la qualité du service et sont prêts à payer le prix qu'il faut pour des prestations de premier ordre. A cet égard, la Suisse jouit d'une excellente renommée et les Russes y viennent avec des attentes élevées.

Ils font preuve de beaucoup de souplesse en voyage et changent souvent leurs plans.

L'hôte russe voyage de préférence avec son partenaire ou en famille, parfois aussi en petits groupes (jusqu'à cinq personnes). Ils se comportent socialement comme les touristes d'Europe centrale, c'est-à-dire qu'ils recherchent le contact, sont communicatifs et généralement très cultivés. Sous un abord un peu froid, ils sont chaleureux et hospitaliers envers les amis et les étrangers et accordent une très grande importance aux relations humaines. Les Russes se rendent principalement en Suisse durant les mois de décembre et janvier (Nouvel An puis Noël russe) ainsi qu'en été, en juillet et août.

Ne vous étonnez pas si votre hôte russe plie subitement bagage ou, à l'inverse, s'il décide en dernière minute de prolonger son séjour

Dépenses moyennes par jour et par personne pour les touristes hébergés en Suisse (hors frais de voyage)

Pays	CHF
Pays du Golfe	420
Chine	380
Inde	310
Japon	300
USA	280
Russie	250
Corée	210
Suisse	140
Allemagne	130

Source: Monitoring du tourisme suisse 2017

Voyageurs très dépensiers

Les hôtes russes aiment dépenser. Les achats, surtout dans le haut de gamme, tiennent une grande place dans leur programme de vacances. Les hôtels qui accueillent une nombreuse clientèle russe ont donc peut-être avantage à prolonger ou à assouplir les heures d'ouverture de leurs boutiques. La clientèle russe se caractérise par une durée de séjour assez longue par rapport aux autres marchés sources, si bien que le total de leurs dépenses est souvent relativement élevé.

L'hospitalité suisse envers les hôtes russes

La clientèle russe attache grande importance à la qualité du service et à l'amabilité du personnel.

Des visiteurs aux attentes élevées

Le visiteur russe a de hautes exigences en matière de service. Il souhaite se détendre et se divertir pendant les vacances et s'il ne lésine pas sur les moyens pour bénéficier de prestations de premier ordre, il n'est pas moins sensible à la qualité de l'accueil hôtelier. Lors du check-in, faites preuve de patience et de compréhension envers ces touristes qui ont souvent un long voyage derrière eux. Ils sauront apprécier un geste aimable ou un sourire sincère. Les jeunes Russes parlent généralement bien l'anglais et savent se faire comprendre. Cependant, seuls 15 % de la population parlent une langue étrangère. Les hôtes se sentent flattés lorsqu'ils sont servis par du personnel qui parle leur langue ou qu'ils trouvent des brochures et du matériel d'information en langue russe. En Russie, de nombreux commerces sont ouverts 24 h sur 24. Les Russes ont beaucoup de mal à comprendre les horaires plus restrictifs pratiqués en Suisse. Il est conseillé de les informer sur les horaires pratiqués afin de leur éviter de se trouver devant des portes closes.

Activités de loisirs

Les touristes russes voyagent pour des motifs les plus divers: traitements médicaux ou séjours de remise en forme, circuits de découverte ou encore tournées de shopping. En hiver, leurs goûts les portent volontiers vers le ski, les balades et le shopping. Certains hôtes manifestent aussi de l'intérêt pour les visites culturelles et les monuments historiques. Cette clientèle utilise aussi abondamment, souvent jusque tard dans la soirée, les infrastructures hôtelières telles que le sauna, le hammam ou la piscine intérieure. Les hôtes russes recherchent en Suisse de bonnes conditions d'enneigement et des curiosités naturelles. Notre climat, généralement moins rude que dans leur pays, est très apprécié.

Fournissez à vos invités une liste de conseils de sorties et d'événements dans votre destination.

Sorties

De nature sociable, les Russes aiment s'adonner aux plaisirs de la table et faire la fête jusqu'au petit matin en joyeuse compagnie. Ils apprécient donc d'autant restaurants et bars aux horaires flexibles.

Bon à savoir – voyages et séjour

Les Russes vont volontiers chercher des informations en ligne pour préparer leur voyage en Suisse et réservent généralement aussi par internet, le plus souvent trois à quatre mois avant leur arrivée. Les séjours de sports d'hiver sont réservés plus longtemps à l'avance.

Les Russes font grand cas des conseils et recommandations de leurs amis et de leur entourage.

La durée de séjour moyenne est de trois nuitées environ. Les clients russes apprécient la flexibilité par rapport à leur jour d'arrivée et à la durée de leur séjour.

En matière de réservations, les voyageurs russes font parfois des choix très spontanés. Les hôtels sont donc bien avisés de garantir leurs réservations via un numéro de carte de crédit ou par le versement d'arrhes.

Annoncez à l'avance les prestations non remboursables (p. ex. annulation de leçons de ski en cas de mauvais temps). Mentionnez aussi la possibilité de conclure une assurance, option dont les hôtes russes n'ont souvent pas connaissance.

Les hôtes de Moscou ou Saint-Pétersbourg utilisent volontiers des cartes de crédit. Ils règlent cependant aussi en espèces, même pour des montants importants.

L'argent n'est pas un thème tabou pour les Russes. Ne vous étonnez pas si on vous demande combien a coûté votre belle voiture ou votre montre raffinée.

La clientèle russe n'a pas l'habitude de s'entretenir avec le personnel hôtelier ou de se confondre en remerciements pour un service.

Beaucoup de Russes aiment les fleurs. Veillez à disposer des bouquets décoratifs, avec un nombre impair de fleurs, car les fleurs en nombre pair s'utilisent exclusivement pour les enterrements. Évitez les fleurs jaunes qui symbolisent la rupture et la trahison.

Ils ont une préférence pour les hôtels de la catégorie 4 et 5 étoiles et optent très souvent pour la demi-pension.

«Donnez à vos hôtes russes le temps de s'enchanter de votre hôtel!»



Natalia Sizova,
Suisse Tourisme,
Marketing Manager/
MICE Russie

Qu'est-ce qui selon vous rend la Suisse particulièrement intéressante pour les hôtes russes?

Natalia Sizova: «La Suisse est une destination de rêve, un pays qui offre un haut niveau de bien-être et de magnifiques paysages, des voyages en train à vous couper le souffle, des pistes de ski parfaites et surtout le meilleur service hôtelier.»

La Suisse reste-t-elle un pays attractif pour les voyageurs en provenance de Russie?

NS: «La Suisse est et reste une destination attrayante pour les clients qui apprécient la qualité et les voyages individuels. C'est un pays de rebranchement volontaire et de détente. Pour les hôtes russes, la Suisse gagne aussi en attrait pendant la saison d'été.»

A quoi les hôteliers suisses doivent-ils être attentifs dans leurs efforts de marketing à l'attention des visiteurs russes?

NS: «Quand on parle de communication marketing, le bouche-à-oreille reste l'un des principaux moteurs de la demande. Un bouche-à-oreille qui, aujourd'hui, passe de plus en plus par les réseaux sociaux. Les hôtes partagent leurs avis sur Facebook et Instagram et influencent ainsi leur cercle d'amis et de connaissances. La collaboration avec les influenceurs est également très importante de nos jours. Actuellement, beaucoup de réservations pour des établissements 5 étoiles se font encore par l'intermédiaire d'agences de voyages, si bien qu'un bon réseau d'agents commerciaux est indispensable pour les hôtels de cette catégorie. Dans les catégories 3 et 4 étoiles, il est très important d'être présent sur toutes les plateformes de réservation en ligne.»

Les hôtes suisses devraient-ils accorder une attention particulière à certains aspects de l'accueil des voyageurs en provenance de Russie?

NS: «Les hôtes russes apprécient particulièrement d'être accueillis à la réception par des collaborateurs qui parlent russe. En outre, ils aiment disposer d'informations en russe sur l'hôtel et sur la destination et avoir les chaînes TV russes dans la chambre. Les petits bavardages à l'arrivée ne sont pas toujours nécessaires. Donnez à vos invités le temps de s'enchanter de votre l'hôtel.»

«Pour les hôtes russes, la Suisse gagne aussi en attrait pendant la saison d'été.»

Les clients russes aiment la flexibilité du service. Ils sont très reconnaissants lorsque vous pouvez combler leurs petits désirs, par exemple un dîner sur la terrasse. Les hôtes russes satisfaits sont très généreux.»

Y a-t-il un faux pas à éviter absolument?

NS: «Il y a le Noël russe (7 janvier), mais pas de Nouvel An russe. Nous célébrons la nouvelle année comme le reste du monde le 1^{er} janvier. Et si vous offrez moins de dix fleurs, veillez à ce que cela soit un nombre impair. Un nombre pair n'est apporté qu'aux enterrements.»

Y a-t-il un service ou un petit présent que l'hôtelier peut offrir à ses hôtes russes pour qu'ils gardent un souvenir impérissable de leur séjour en Suisse?

NS: «Les hôtes russes aiment la champagne. Vous ne vous trompez jamais en prévoyant une petite bouteille de champagne ou une assiette de fruits comme cadeau de bienvenue à disposer dans la chambre. Sans oublier les petits compliments qui sont très appréciés.»



Habitudes alimentaires

Les Russes aiment être servis rapidement. Le mot bistrot vient du russe et signifie «vite».

Nouvelle tendance: les Russes apprécient désormais aussi un bon whisky ou du gin. Les dames ont un faible pour le champagne ou le prosecco.

Cuisine bourgeoise à toute heure

Les Russes aiment boire et manger. Comparativement aux autres Européens, ils se lèvent assez tard et passent aussi plus tard à table. En Russie, de nombreux restaurants sont ouverts 24 h sur 24, si bien que les voyageurs de ce pays trouvent fort désagréable de ne pas pouvoir se faire servir une cuisine chaude dans l'après-midi. Par ailleurs, ils raffolent d'aliments carnés et en consomment allègrement matin, midi et soir. Lorsqu'ils commandent des menus à plusieurs plats, ils souhaitent se voir servir le plat suivant dès qu'ils ont fini leur assiette, peu importe si leurs compagnons de table ont terminé ou non la leur.

Boissons

En Russie, l'alcool fait partie du rituel de table. Les Russes privilégient les boissons à haute teneur alcoolique, vodka ou eaux-de-vie par exemple, qu'ils consomment (souvent en bouteille) en accompagnement de leurs mets. Le vin, désormais signe de statut social, gagne peu à peu leurs faveurs. Le cognac et les cocktails se boivent aussi à table. D'ordinaire, les Russes tiennent très bien l'alcool.

Recette du bœuf Stroganoff

Ingrédients pour

4-6 personnes

- 1 kilo de filet de bœuf, sans graisse
- 600 g d'oignons, en fines rondelles
- 500 g de champignons de Paris, en fines lamelles
- 1 cuillère à soupe de poudre de moutarde
- 1 cuillère à soupe de sucre
- 2 cuillères à café de sel
- 6 cuillères à soupe d'huile végétale
- 1 cuillère à café de poivre noir du moulin
- ½ l de crème acidulée

Préparation

Mélanger la poudre de moutarde, 1½ cc de sucre et 1 cc de sel à de l'eau chaude pour obtenir une pâte épaisse et laisser tirer au moins 15 minutes.

Couper la viande en tranches de 5 mm, dans le sens contraire des fibres, puis couper les tranches en lanières de 5 mm de large.

Chauffer 2 cs d'huile dans la poêle juste au-dessous du point de fumée, ajouter la moitié de la viande et la saisir en remuant constamment pendant 2 minutes environ, jusqu'à ce qu'elle soit légèrement dorée. Répéter l'opération avec la deuxième portion de viande. Réserver la viande au chaud dans une cocotte.

Chauffer 2 cs d'huile dans la poêle, faire suer les oignons jusqu'à ce qu'ils deviennent transparents. Placer de temps à autre le couvercle sur la poêle. Les oignons doivent être tendres, mais non pâteux. Ajoutez les oignons à la viande.

Répéter l'opération avec les champignons.

Ajouter la pâte de moutarde, le sel restant, le sucre et le poivre dans la cocotte et mélanger. Puis incorporer peu à peu la crème dans le plat, baisser la température et laisser mijoter 2-3 minutes à couvert pour chauffer la sauce.



Bon à savoir – alimentation et boissons

L'hôte russe est habitué à des portions généreuses. Veillez aussi à disposer suffisamment de pain sur les tables.

Les Russes aiment prendre leur temps à table et peuvent prolonger leur repas au-delà de plusieurs heures. Même si les assiettes sont vides, le personnel de service demandera toujours aux convives s'il peut débarrasser.

L'hôte russe aime être bien conseillé dans le choix des vins.

Il aime les petits déjeuners copieux à l'américaine. Le matin, il se présente souvent à la table en survêtement.

En Russie, la vodka se boit dans de grands verres à eau. Une portion de 8 cl par verre est tout à fait convenable. N'oubliez pas qu'une vodka russe doit avoir sa place dans tous les bars, même si les Russes ne rechignent pas à goûter des produits de chez nous.

L'hôte russe est tout à fait ouvert à goûter les spécialités typiques de la région où il passe ses vacances.

Adresses utiles

Pour de plus amples informations, pour des conseils ou des formations concernant l'accueil des visiteurs russes ou le marché russe, prière de vous adresser à l'une des organisations suivantes:

HotellerieSuisse

Communication
Monbijoustrasse 130
3001 Berne
T +41 31 370 41 40
kommunikation@hotelleriesuisse.ch
www.hotelleriesuisse.ch

Suisse Tourisme

Morgartenstrasse 5a
8004 Zurich
T +41 44 288 12 76
info@myswitzerland.com
www.myswitzerland.com

Suisse Tourisme – Russie

Per. Ogorodnaya Sloboda, 2/5
Entr. 1, side Gussyatnikov per.
c/o Embassy of Switzerland
101000 Moscou, Fédération de Russie
T +7 (495) 937 77 98
info.ru@switzerland.com

Sites web utiles

www.myswitzerland.com/ru (Suisse Tourisme, en russe)

www.luxurytravelmart.ru (LTM – Luxury Travel Mart, plus grande exposition de l'hôtellerie en Russie, site internet en anglais)

www.messeninfo.de/Mitt-M5732/Moskau.html (un des plus grands salons spécialisés pour les voyages et le tourisme en Russie, site internet en allemand)

