

Formation

**Bonjour Chine
"China Ready"**



GUIDE DE CERTIFICATION « BONJOUR CHINE »

GAGE DE QUALITÉ

Le programme « Bonjour Chine », mis en place par Tourisme Montréal, vise à outiller les acteurs de l'industrie touristique à accueillir la clientèle touristique chinoise afin de leur offrir une expérience de voyage qui répond à leurs goûts. L'objectif est de prolonger leur séjour, et de les inviter à visiter les autres régions du Québec. Cette initiative s'inscrit dans la grande stratégie d'accueil de Tourisme Montréal qui vise à rehausser la qualité globale de l'accueil touristique pour enrichir l'expérience des visiteurs.

L'objectif pour les entreprises est d'obtenir la certification officielle « Bonjour Chine » afin de s'afficher comme prêt à accueillir cette clientèle. De plus, en termes de visibilité, la certification permet de pouvoir communiquer à la clientèle, aux agences et autres intervenants sur leur capacité à répondre aux besoins des touristes chinois, en plus de leur présence dans les outils de communication créés à cet effet par Tourisme Montréal.

ACTEURS DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

Catégories applicables pour la certification officielle :

- Hôtellerie
- Restauration
- Magasinage, vente de détail
- Attractions et institutions culturelles
- Activités et transport

OBTENTION DE LA CERTIFICATION

Étapes d'admission

Check-list: Les entreprises appliquant à cette certification officielle devront soumettre une demande en répondant à plusieurs critères inscrits dans une « check-list » spécifique à leur secteur d'activité. Mise en place par Tourisme Montréal, la *check-list* permet d'identifier les impératifs à démontrer et les options supplémentaires qu'il serait bon d'avoir pour un établissement.

CARACTÉRISTIQUES

Établissements admissibles

Membres de Tourisme Montréal
(catégories applicables)

Année d'obtention 2019

Validation: Pour toute demande reçue (formulaire d'application à compléter), Tourisme Montréal se chargera de vérifier la validité des critères à respecter, et d'analyser chaque dossier.

Certification: À la suite de l'analyse, Tourisme Montréal adressera une lettre à la personne qui en fait la demande au nom de l'établissement, afin de confirmer ou non l'obtention de la certification et en donner les raisons le cas échéant.

En cas d'acceptation, Tourisme Montréal vous remettra :

- Une lettre de confirmation de la certification officielle
- Un électrostatique « Bonjour Chine » à apposer sur les vitrines
- Une version électronique du sceau « Bonjour Chine » pour votre site internet

CONDITIONS D'ADMISSION

- Entreprise membre en règle de Tourisme Montréal pour l'année en cours
- Catégories applicables pour la certification

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE :

- Check-list
- Formulaire de demande de remboursement
- Formulaire d'application pour la certification

Contact : bonjourchine@mtl.org

SOUMETTRE UNE DEMANDE D'AIDE FINANCIÈRE

Afin de répondre aux besoins de ses partenaires d'être certifiés "Bonjour Chine", Tourisme Montréal offre un support financier aux entreprises présentant la demande en vue de la certification. Cette aide financière s'applique uniquement aux membres dans leur démarche de:

- Production et création de matériel en mandarin
- Traduction du matériel en mandarin tels que site web, brochure, menu, outils, répertoire, carte, etc.

Cette aide se veut un moyen de répondre uniquement aux exigences (points exigés dans la check-list). Toutes les autres recommandations "Nice to have" ne seront pas éligibles à l'aide financière de Tourisme Montréal.

Exemple :

Commodité / Service	Exigé	Recommandé
Répertoire / carte / brochure en chinois	X	
Contenu en chinois sur le site Web	X	
Acceptation des méthodes de paiement chinoises	X	
Personnel qui parle mandarin		X
Orientation / signes en chinois		X
Comptes sur les médias sociaux chinois (Weibo/Wechat)		X

Montant de l'aide financière

- Une demande par entreprise
- **Remboursement de 50% de votre facture** (pour la traduction, production et autres ci-dessous)
- Jusqu'à hauteur de **500 \$ par entreprise**

Procédure

- Avant d'engager les frais, veuillez confirmer la validité du projet (de création, traduction ou production) avec Tourisme Montréal
- Remplissez la demande de remboursement (ci-après), accompagnée de la facture et de la preuve une fois la dépense reliée réalisée

Tourisme Montréal se réserve le droit de retirer cette offre en tout temps.

FORMULAIRE DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Nom de l'entreprise

Catégorie d'activité

L'entreprise a engagé des dépenses pour répondre à certaines exigences en vue de la certification Bonjour Chine :

Commodité / Service	Exigé Voir check-list	Montant payé (TTC)	Montant accordé (réservé Tourisme Montréal)
Carte de langue chinoise / brochure			
Contenu en chinois sur le site Web			
Répertoire / carte / brochure en chinois			
Brochure ou outil en chinois			
Autres – <u>Préciser</u>			
Total			

L'entreprise répond aux autres exigences de la Check-list

Demandeur – personne responsable

Adresse courriel

Téléphone

Signature

Approbation Tourisme Montréal

Joindre les factures et preuves
Envoyer à bonjourchine@mtl.org

FORMULAIRE D'APPLICATION POUR LA CERTIFICATION

Il s'agit du Formulaire d'application en vue de la délivrance de la certification Bonjour Chine. Cette section est donc réservée aux entreprises répondant à toutes les exigences de la check-list (pour leur catégorie d'activité).

Nom de l'entreprise

Catégorie d'activité

Exigences de certification *prêt pour la Chine* / « Bonjour Chine »

Cochez les cases pour lesquelles votre entreprise répond positivement :

HÔTEL

Commodité / Service	Exigé	Recommandé	Cochez si applicable	
Brochure ou outil en chinois	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contenu en chinois sur le site Web	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité d'eau chaude / thé chinois	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceptation des méthodes de paiement chinoises	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pantoufles dans la chambre	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service de change pour RMB		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Petit déjeuner chinois		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zones / chambres fumeurs		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarifs chambre inclus (petit-déjeuner, taxes, wi-fi)		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel qui parle mandarin		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibilité de réservation en chinois		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chaînes TV en chinois		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Journal en chinois		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guide touristique en chinois offert		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Options de plats chinois servis dans la chambre		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comptes sur les médias sociaux chinois		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(voir page suivante)

Envoyer le formulaire incluant documents et liens
à bonjourchine@mtl.org

ATTRACTIONS ET INSTITUTIONS CULTURELLES

Commodité / Service	Exigé	Recommandé	Cochez si applicable		
Carte de langue chinoise / brochure	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contenu en chinois sur le site Web	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceptation des méthodes de paiement chinoises	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guide audio en chinois		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel qui parle mandarin		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Options de repas / boissons chinoises (le cas échéant)		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connexion Wi-Fi gratuite		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientation / signes en chinois		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sous-titres chinois pour les vidéos		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comptes sur les médias sociaux chinois		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MAGASINAGE

Commodité / Service	Exigé	Recommandé	Cochez si applicable		
Répertoire / carte / brochure en chinois	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contenu en chinois sur le site Web	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceptation des méthodes de paiement chinoises	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel qui parle mandarin		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Options de repas / boissons chinoises (le cas échéant)		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connexion Wi-Fi gratuite		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientation / signes en chinois		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comptes sur les médias sociaux chinois		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RESTAURANTS

Commodité / Service	Exigé	Recommandé	Cochez si applicable		
Menu en chinois	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceptation des méthodes de paiement chinoises	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contenu en chinois sur le site Web		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel qui parle chinois		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connexion Wi-Fi gratuite		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Images des plats sur le menu		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(voir page suivante)

ATTRAITES, ACTIVITÉS et TRANSPORT

Commodité / Service	Exigé	Recommandé	Cochez si applicable	
Brochure en chinois	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceptation des méthodes de paiement chinoises	X		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guide audio en chinois		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel qui parle mandarin		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sous-titres chinois pour les vidéos		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contenu en chinois sur le site web		X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>