

■ EXERCICE 1 : QCM

👁️ Choisissez la bonne réponse

1) Quels organismes sont en charge de la conception de forfaits touristiques ?

- ◆ les tours-opérateurs
- ◆ les agences de réceptif
- ◆ les offices de tourisme

2) La personne qui conçoit un voyage pour un client s'appelle :

- ◆ un forfaitiste ;
- ◆ un voyageur ;
- ◆ un voyageur.

3) Pour estimer le coût d'un voyage, on réalise...

- ◆ une facture
- ◆ une addition
- ◆ une cotation

4) Le prix de toutes les prestations comprises dans un forfait est appelé :

- ◆ prix standard ;
- ◆ prix forfaitaire ;
- ◆ prix total.

5) Une « agence en ligne » est :

- ◆ une agence qui utilise le téléphone en permanence ;
- ◆ une entreprise qui ne vend ses produits que sur Internet ;
- ◆ une entreprise qui organise des parties de pêche à la ligne.

6) Lorsque l'on présente un produit pour la première fois :

- ◆ on le montre ;
- ◆ on le lance ;
- ◆ on le jette.

7) Un « voyage sur mesure » est...

- ◆ un produit touristique créé exclusivement pour un client en fonction de ses goûts et de ses souhaits.
- ◆ un ensemble de prestations touristiques proposé à un prix fixe.
- ◆ un forfait touristique fabriqué à la demande d'un client à partir de prestations qui sont dans une brochure.

8) Un « pays à risque » est :

- ◆ un pays où les gens sont intrépides ;
- ◆ une destination qui ne se vend pas très bien ;
- ◆ une destination pour laquelle il faut prendre quelques précautions.

9) Une seule de ces affirmations est vraie. Laquelle ?

- ◆ un circuit est plus long qu'un séjour et un séjour est moins cher qu'un circuit ;
- ◆ un circuit implique des déplacements et un séjour se déroule dans un même endroit ;
- ◆ un circuit s'achète chez un TO et un séjour s'achète dans une agence de voyages.



QUELQUES DEFINITIONS :

Dans le domaine des voyages, il existe plusieurs types de produits :

- ◆ **VOYAGE À LA CARTE** : forfait touristique fabriqué à la demande d'un client à partir de prestations qui sont dans une brochure.
- ◆ **VOYAGE INDIVIDUEL** : produit touristique fabriqué pour une personne ou moins de dix personnes (famille ou amis)
- ◆ **VOYAGE ORGANISÉ** : ensemble de prestations touristiques (hébergement, restauration, transports, animations et excursions) proposé à un prix fixe.
- ◆ **VOYAGE SUR MESURE** : forfait touristique fabriqué à la demande d'un client à partir de prestations créées spécialement.

■ EXERCICE 2 :

👁️ Observez les pages du catalogue du tour-opérateur *ASIA* concernant le Laos et dites quels types de voyages y sont proposés. (Justifiez vos réponses !)

■ EXERCICE 3 :

👁️ Observez le document à la page suivante et répondez aux questions :

- 1) De quoi s'agit-il ?
- 2) Faut-il avoir une expérience professionnelle pour ce poste ?
- 3) Quelles sont les qualités requises ?
- 4) Que doivent faire les personnes intéressées ?



■ **TO spécialisé dans les produits haut de gamme** ■
(situé à Paris)

recherche

CONCEPTEURS DE VOYAGES (H/F)

Votre mission :

En contact direct avec la clientèle ou les agences de voyages, vous devrez identifier les besoins des clients et leur construire des voyages sur mesure.

Vos atouts :

Vous possédez une bonne expérience en agence de voyages ou chez un TO.

Vous maîtrisez parfaitement un ou plusieurs secteurs géographiques (Asie, Amérique du Nord, Caraïbes...) ainsi que les techniques du forfait et de la billetterie.

Vous avez le goût des contacts humains, le sens de la qualité du service et de la négociation.


Vous êtes organisé, enthousiaste et imaginatif.

Nous vous offrons :

Un salaire motivant, une équipe dynamique et les moyens d'exprimer votre créativité.

*Adressez-nous : C.V., lettre de motivation, photo et prétentions
s./réf. 2482 au journal qui transmettra.*

■ EXERCICE 4 : COMPREHENSION ORALE

 Ecoutez maintenant une jeune Française qui travaille à l'agence de voyages *Exotissimo* à Vientiane. Répondez aux questions suivantes :

1) Quel type d'agence de voyages est *Exotissimo* ?

.....

.....

2) Qu'est-ce que l'*inbound* ?

.....

.....

3) Comment fonctionne le département « vente Internet » ?

.....

.....

4) Quel type de voyage les touristes recherchent-ils de plus en plus ?

.....

.....

5) Quels sont les deux types de clientèle de l'agence ?

.....

.....



6) Comment fabrique-t-on un voyage sur mesure ?

.....

.....

7) Quelles sont les tâches du département « opérations » ?

.....

.....

8) Pourquoi ce département est-il très important ?

.....

.....



■ EXERCICE 5 : PROGRAMME DE VACANCES

👁 Lisez attentivement le descriptif du voyage sur mesure fabriqué pour un client de l'agence *Exotissimo* de Vientiane.

Programme sur mesure : Option 1
M. Martin, 2 Adultes, Février 2007

- Jour 1 : Dimanche 18 février : BANGKOK - LUANG PRABANG

Arrivée à Luang Prabang par le vol PG632 ; départ 11h30, arrivée 13h20. A l'arrivée à Luang Prabang, accueil par votre guide et transfert à votre hôtel.



Dans l'après-midi, visite de la ville: découverte l'ancien **palais royal**, aujourd'hui le **musée national**, visite du **Vat Mai**, temple réputé pour ses bas-reliefs dorés avant de monter les 328 marches menant au **mont Phousi** pour profiter de la vue panoramique sur la ville. Arrêt au **marché Hmong**.

Nuit à Luang Prabang.

- Jour 2 : Lundi 19 février : LUANG PRABANG (B)¹

Après le petit-déjeuner, **cours de cuisine lao** dispensé par le *chef Mr Chantanong* de la résidence Phou Vao. Vous commencerez par la visite du marché où le chef vous enseignera le choix des produits. Puis retour à l'hôtel pour mettre la théorie en pratique. La leçon de cuisine aura lieu dans les cuisines principales ou à l'extérieur dans la cuisine qui surplombe la piscine.

Déjeuner à la Résidence Phou Vao.

Dans l'après-midi, découverte du **Vat Xieng Thong**, richement orné, puis du **Vat That**, **Vat Visoun** et **Vat Aham**.

Nuit à Luang Prabang.

- Jour 3 : Mardi 20 février: LUANG PRABANG – PAK OU - VIENTIANE (B)

Après le petit-déjeuner, transfert jusqu'au port pour embarquer sur un bateau local et remontée du Mékong vers **Ban Chan**, le village de potiers, et jusqu'aux grottes sacrées de **Pak Ou**, abritant des milliers de statues de Bouddha de différentes tailles. Retour à Luang Prabang.

Temps libre l'après-midi puis visite d'un village de tisserands ainsi que des ateliers de fabrication artisanale de papier de mûrier à **Xang Khong** et du **Vat Xieng Lek** avant votre transfert pour l'aéroport pour votre vol QV104 à destination de Vientiane, départ à 18h10, arrivée à 18h50.

A votre arrivée à Vientiane, transfert jusqu'à votre hôtel et nuit à Vientiane.

¹ (B) : Breakfast



- Jour 4 : Mercredi 21 février: VIENTIANE (B)

Après le petit-déjeuner, départ pour une visite de la ville comme suit :

Vat Sisaket : c'est le seul temple resté intact après l'envahissement du pays par les Siamois en 1828, et rempli d'un millier de statues de Bouddha.

Vat Ho Phra Keo : ce temple est réputé pour sa précieuse statuette de Bouddha, le Bouddha d'Emeraude, que son ancienne chapelle royale a contenu de 1565 à 1779.

Vat Simuang : ce temple est l'un des plus populaires de la ville : selon la légende, il apporterait le bonheur et concrétiserait les vœux des fidèles qui viennent y prier. Votre guide vous racontera l'histoire qui a rendu ce temple si populaire...

Atelier de Carol Cassidy : d'origine américaine, elle préserve la méthode de tissage traditionnel lao à la main, tout en développant des méthodes modernes de production.

L'après midi, achats au **Talat Sao**, le marché du matin : tissus brodés, bijoux en argent, objets en bois sculptés, souvenirs qui satisferont les envies de chacun.

That Luang : ce stupa est le monument le plus populaire du Laos et est à la fois symbole religieux et symbole de l'unité du pays.

Patuxai : ce curieux monument rappelle étrangement l'arc de triomphe de Paris. De son toit, vous admirerez le panorama qui s'offre à vous : une vue imprenable sur l'ensemble de Vientiane.

En fin d'après-midi, transfert à votre hôtel.

Nuit à Vientiane.

- Jour 5 : Jeudi 22 février : VIENTIANE – PAKSE (B)

Petit-déjeuner à l'hôtel, puis transfert à l'aéroport pour votre vol QV512 en direction de Paksé ; départ 6h15, arrivée 7h30.

A l'arrivée, petit tour de la ville de **Paksé**, puis route en direction des chutes de **Tad Lo**. Continuation vers le plateau des **Bolavens** avec visite de plantations de café et de thé vert et chutes de **Tad Fane**. Possibilité de s'arrêter dans des villages de minorités.

Nuit à Tad Fane.



- Jour 6 : Vendredi 23 février : TAD FANE – VAT PHOU – KHONG ISLAND (B)

Petit-déjeuner à l'hôtel.

Transfert par la route vers **Champasack** pour la visite du site de **Vat Phou**, site pré-angkorien faisant partie du patrimoine mondial de l'UNESCO. L'après-midi, vous continuerez jusqu'à **Ban Kiet Ngong**, pour une **balade à dos d'éléphant**. Vous poursuivrez par la route jusqu'à l'**île de Khong**.

Nuit à Khong.

- Jour 7 : Samedi 24 février : KHONG ISLAND – KHONE ISLAND – PAKSE (B)

Petit-déjeuner à l'hôtel.

Voyage à bord d'un bateau local jusqu'aux îles de **Done Det** et de **Done Khone** où sont exposés les restes du terminal de chemin de fer construit à la fin du 19ème siècle. Balade vers les imposantes chutes de **Khone Phapheng**, proches de la frontière cambodgienne. Dans l'après-midi retour à Paksé et arrêt au **marché exotique** du soir.

Nuit à Paksé.

- Jour 8 : Dimanche 25 février : PAKSE – SIEM REAP (B)

Petit-déjeuner à l'hôtel. Puis transfert à l'aéroport pour votre vol QV512 sur *Lao Airlines* ; départ 8h00, arrivée 8h50.

Fin des services *Exotissimo Laos*

QUESTIONS :

1. Dans quel bâtiment se trouve le palais royal ?



2. Que signifie l'expression « mettre la théorie en pratique » ?

.....

3. Quelle est la spécificité du village de Ban Chan ?

.....

4. Que peut-on déguster quand on visite le plateau des Bolovens ?

.....

5. En dehors de Vat Phou, connaissez-vous un autre site faisant partie du patrimoine mondial de l'UNESCO ?

.....

6. Racontez l'histoire qui a rendu le Vat Simuang si populaire.

.....

Le saviez-vous ?

Bien que la croissance du nombre de touristes internationaux au Laos devrait, sauf crise sanitaire ou économique majeure, se poursuivre à des taux supérieurs à 10% par an dans les prochaines années, le Laos n'a ni la vocation ni le potentiel pour devenir une destination touristique de masse. A part le site de Luang Prabang et, dans une moindre mesure, le site pré-angkorien de Vat Phou, le pays n'offre, comparativement à ses voisins, que peu de pôles majeurs d'attraction des touristes. Conscient de ces limites, le gouvernement semble encourager la multiplication des petits projets éco-touristiques. L'insuffisance des infrastructures de transport et des ressources humaines nuit également au développement du tourisme et de l'offre hôtelière.

Source : **Mission économique, Ambassade de France, Vientiane**



👁️ Observez maintenant le document suivant : il s'agit d'un questionnaire du type de celui que les clients *d'Exotissimo* peuvent trouver sur le site de l'agence. Pour votre information, *Exotissimo* est une agence de voyages qui opère en Thaïlande, au Cambodge, au Laos, au Vietnam et au Myanmar. Essayez d'imaginer comment le client pour lequel le voyage précédent a été conçu l'avait rempli.

INFORMATIONS PERSONNELLES

Nom :

Prénom :

Nationalité :

E-mail :

Téléphone :

Contactez-moi par : E-mail Téléphone

Nombre de participants au voyage : adultes enfants

PREFERENCES DE VOYAGE

Parmi les destinations suivantes, où souhaitez-vous voyager ?

Vietnam Cambodge Laos Myanmar Thaïlande

Pour quelle(s) destination(s) souhaiteriez-vous obtenir plus d'informations ?

Vietnam Cambodge Laos Myanmar Thaïlande



Je connais les dates exactes de mes vacances et je souhaite voyager

du : au :

Je ne suis pas sûr(e) des dates exactes, mais ce sera probablement

en :

Je voudrais effectuer [au Laos] un voyage d'une durée de : jours.

Je préférerais être hébergé dans un hôtel de catégorie :

- Standard ☆☆☆
- Première classe ☆☆☆
- Supérieur ☆☆☆☆
- De luxe ☆☆☆☆☆

Je préférerais un séjour en :

- demi-pension
- pension complète

Je suis particulièrement intéressé(e) par :

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> les musées <input type="radio"/> les sites naturels <input type="radio"/> les marchés locaux <input type="radio"/> les plages <input type="radio"/> la nourriture locale <input type="radio"/> la guerre du Vietnam <input type="radio"/> le golf <input type="radio"/> les sites du patrimoine mondial <input type="radio"/> les croisières fluviales <input type="radio"/> l'artisanat <input type="radio"/> les temples et pagodes <input type="radio"/> les cours de cuisine <input type="radio"/> les activités de plein air | <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> l'architecture et l'histoire <input type="radio"/> le shopping <input type="radio"/> les voyages en train <input type="radio"/> les balades à dos d'éléphant <input type="radio"/> les minorités ethniques <input type="radio"/> la vie quotidienne locale <input type="radio"/> la détente et la relaxation <input type="radio"/> les massages et la remise en forme <input type="radio"/> les galeries d'art <input type="radio"/> autres, précisez : |
|---|--|



■ EXERCICE 6 : REALISER UN PROGRAMME

👁 Vous êtes chargé d'organiser un court voyage (3 jours) pour un jeune couple qui souhaite passer ses vacances au Laos. Les deux voyageurs sont dynamiques et en bonne santé. Ils adorent le sport et l'aventure, mais ils aiment aussi avoir du temps pour se détendre, bien manger et bien boire. Ils souhaitent aussi profiter de leur séjour pour découvrir la culture locale. Leur budget est modeste...

A l'aide des dessins ci-dessous, **choisissez** le type d'hébergement et le mode de transport, puis le lieu du séjour. **Entourez** les images et photos qui correspondent à vos choix.

1. CHOIX DU TYPE D'HÉBERGEMENT :



camping



chez l'habitant



hôtel 2 ★



grand hôtel

2. CHOIX DU MODE DE TRANSPORT :



moto



voiture



bus



avion

3. CHOIX DU LIEU DE SEJOUR :



Vientiane



Vang Vieng



Luang Prabang



Champassak



👁 **Observez** maintenant quelques exemples d'activités possibles et choisissez celles qui vous semblent les mieux adaptées aux goûts et aux souhaits du jeune couple.

4. CHOIX DES ACTIVITÉS :



visite de musées



natation



discothèque



yoga



shopping



aérobic



kayak



escalade



massage



bowling



pêche



dîner romantique



spectacle de danse



billard



golf



balade à dos d'éléphant



visite des monuments



sauna




concert




balade à la campagne



 **Complétez** à présent le programme ci-dessous à l'aide des choix que vous avez effectués. Vous pouvez également ajouter des activités qui ne se trouvent pas dans la liste précédente.

PROGRAMME DU SEJOUR :

	MATINEE	APRES-MIDI	SOIREE
JOUR 1	Arrivée à 8h00 Installation Déjeuner
JOUR 2
JOUR 3	Dîner rapide Départ à 21h00

 **Rédigez** maintenant ce programme sur le modèle de celui de l'exercice 5. *Attention* : respectez le type de structure du programme servant de modèle (nominalisation + quelques phrases au futur simple) !

Jour 1 :

.....

.....



.....

.....

.....

.....

Jour 2 :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Jour 3 :

.....

.....

.....

.....



■ EXERCICE 7 : REALISER UNE COTATION

👁️ ✍️ Réalisez une **cotation** pour un **voyage à la carte** conçu pour un couple de clients à partir des prestations proposées dans la **brochure ASIA**. Faites la relation entre ce programme et les différentes prestations proposées dans la brochure. Référez-vous ensuite aux pages LAOS de la **liste des prix** présente à la fin de la brochure afin d'établir la cotation.

PROGRAMME A LA CARTE DE PARIS A PARIS – 2 ADULTES (Septembre 2007)

Jour 1 : Paris – Vientiane

Départ de Paris pour votre vol international à destination de Vientiane.

Jour 2 : Vientiane

Arrivée à Vientiane à 08h30. Transfert à l'hôtel *Settha Palace*, enregistrement et installation dans les chambres. Matinée libre. L'après-midi, visite des principaux monuments de la ville (Vat Ho Phra Keo, Vat Sisaket, That Luang).

Jour 3 : Vientiane

Le matin, cours de cuisine lao : visite du marché pour choisir les meilleurs produits, préparation du repas suivi du déjeuner. L'après-midi, massage traditionnel des pieds. Soirée libre.

Jour 4 : Vientiane – Luang Prabang

Départ matinal pour votre vol QV312 à destination de Luang Prabang. Arrivée à Luang Prabang à 08h15 et transfert à l'*Auberge des 3 Nagas*. Matinée libre. L'après-midi, visite des principaux monuments de la ville de Luang Prabang.

Jour 5 : Luang Prabang

Excursion d'une journée aux chutes de Khouang Si. Nuit à Luang Prabang.

Jour 6 : Luang Prabang – Vang Vieng

Départ de Luang Prabang par la route et promenades dans des villages hmong et khmu. Pique-nique et visite d'une ferme bio et d'une plantation de thé avant une balade sur la Nam Song pour rejoindre l'hôtel au coucher du soleil.



Jour 7 : Vang Vieng – Vientiane

Visite des grottes de Tham Chang et continuation vers Vientiane avec arrêt au site historique de Vang Xang. Arrivée en fin de matinée. Reste de la journée libre. Nuit à Vientiane (*Settha Palace*).

Jour 8 : Vientiane – Paksé – Champassak – Vat Phou

Départ matinal pour votre vol QV543 à destination de Paksé. Arrivée à Paksé à 07h20. Départ en milieu de matinée pour Champassak en pirogue à moteur à travers les îlots du Mékong. Pique-nique au bord de l'eau et visite de Vat Phou. Installation à bord du bateau-hôtel Vat Phou et début de la navigation vers le sud avant le coucher du soleil sur le fleuve. Dîner et nuit à bord.

Jour 9 : Oum Moung – Khong (croisière)

Promenade dans le village de Houei Thamo et découverte du temple de Oum Moung. Retour au bateau pour poursuivre la croisière pendant le déjeuner sur le pont. Arrivée dans la région des 4 000 îles et visite de l'île de Khong. Retour à bord pour un dîner sous les étoiles.

Jour 10 : Khong – Paksé – Vientiane

Débarquement dans la matinée à Ban Veunthong et transfert en ferry pour admirer la spectaculaire cascade de Khone Phapheng. Visite de l'île de Khone puis retour vers Paksé par la route pour votre vol QV567 à destination de Vientiane. Arrivée à Vientiane à 19h50 et transfert à l'hôtel *Settha Palace*.

Jour 11 : Vientiane – Paris

Départ de Vientiane pour votre vol international à destination de Paris.

POUR VOUS AIDER :

Lisez attentivement l'ensemble des informations figurant dans la liste des prix, notamment celles qui sont présentes avant et après les tableaux de prix. Ces informations vous indiquent ce que les prix incluent et excluent. Après vos calculs, vous devez aboutir au prix total de **5 628,66 €** pour 2 personnes.

