

■ EXERCICE 1 : LE METIER D'AGENT DE VOYAGES

👁 Lisez le document suivant puis répondez aux questions.

Interview de Monsieur Chevance, agent de voyages à l'agence *Aventuria* à Lille.

(Source : http://www.study.com/formations_metiers/tourisme_interviews/)

➤ **Beaucoup [d'étudiants] ont une image assez idyllique du métier [d'agent de voyages] : est-ce la réalité ?**

La plupart des étudiants croient qu'ils vont voyager alors que c'est faux. Il s'agit avant tout d'être un bon vendeur. C'est encore plus vrai dans notre agence où les voyages sont très chers ; il faut donc avoir de très bonnes compétences commerciales pour réussir à vendre un voyage exceptionnel juste en leur parlant. Il y a donc pas mal de désillusions sur le métier car voyager et connaître les destinations, c'est bien, mais notre travail, c'est de vendre des voyages. Il faut également avoir de grandes connaissances sur le pays que l'on vend car on conseille les clients.

Le deuxième amalgame qui existe, c'est que lors de la formation, on nous apprend à produire des voyages alors que la plupart des agents de voyages ne font que les vendre, ils sont tout prêts dans les catalogues. Beaucoup arrivent en disant qu'ils veulent devenir chef de marché, c'est le terme technique qui veut dire producteur de voyages, mais on le devient quand on a au moins 40 ans, dix ans d'expérience dans la même agence et qu'on connaît la moitié de la planète. Donc, certains ont de grosses désillusions. Ce sont des postes en or car on voyage tout le temps, mais ils sont très rares.

➤ **En quoi consiste votre travail quotidien ?**

Nous avons des catalogues par pays et ensuite on propose un voyage personnalisé selon les critères des clients : le budget, la durée, s'il y a des enfants, s'ils veulent beaucoup bouger ou pas, etc. Il y a donc un cahier des charges à respecter, ensuite on propose un devis et on en rediscute avec le client. Ça, c'est la première phase de devis.



Vient la phase de vente où l'on convainc les personnes d'acheter le voyage qu'on leur propose. Et enfin la phase de réservation où on organise le voyage de A à Z contrairement à des agences plus classiques. On doit toujours faire attention au coût pour ne pas dépasser le devis. La dernière étape est la préparation du voyage en lui-même avec la remise du carnet de voyage au client avec les billets d'avion, les bons d'échange pour les hébergements et la voiture, tous les documents nécessaires.

➤ **Quelles qualités personnelles sont nécessaires pour être agent de voyages ?**

Il faut vraiment être motivé pour vendre les produits. Il faut être extrêmement rigoureux car si je fais une erreur, personne ne la verra mais ce sont les clients qui auront des problèmes lors du voyage. Nous maîtrisons tous les paramètres, ce qui est à la fois très intéressant et en même temps plus risqué que dans une agence traditionnelle. C'est vraiment le sens commercial qui est primordial car nous offrons des services qu'il faut vendre. Le secteur est très concurrentiel, il y a toujours plus d'agences de voyages et de personnes qui arrivent sur le marché avec une idée biaisée du tourisme. Il faut donc savoir sortir du lot. Après il est clair qu'il faut être aimable, souriant et disponible.

➤ **Dans quelles structures peut-on travailler ?**

En général, on commence en agence généraliste. Il faut une certaine expérience et une bonne connaissance des pays pour travailler dans une agence spécialisée.

➤ **Quels sont les côtés positifs ou négatifs de votre métier ?**

L'inconvénient principal est le salaire qui est faible par rapport aux responsabilités que l'on prend. Cela s'explique car c'est un marché jeune où il y a beaucoup de monde donc les salaires sont tirés vers le bas. Pour obtenir un bon salaire, il faut travailler longtemps dans le tourisme et acquérir beaucoup d'expérience. L'avantage quand on rejoint une grosse structure, c'est que l'on a accès à des voyages plus facilement et cela permet de se former. Dans notre agence, nous avons un voyage gratuit par an. Sinon, nous sommes indépendants, en totale autonomie, donc nous faisons ce que nous voulons tant que l'on vend.



➤ **Et un dernier conseil pour les personnes intéressées par le métier d'agent de voyages ?**

Il faut vraiment avoir envie et être motivé. Il ne faut pas faire ça juste pour avoir du travail. Si l'on est vraiment motivé, si l'on a envie de travailler, alors c'est sûr, on trouve du travail. Je préfère embaucher quelqu'un qui ne connaît rien aux destinations que l'on vend et qui ait vraiment envie de travailler que quelqu'un sans motivation. Il est essentiel d'avoir le sens commercial et de vendre le voyage comme tout autre produit en le mettant en valeur. Il faut apporter un plus, donner envie de voyager.

VRAI OU FAUX ?

JUSTIFIEZ EN RELEVANT UNE PHRASE DU TEXTE.

1) D'après M. Chevance, la plupart des étudiants ont une idée fautive du métier d'agent de voyages.

Vrai

Faux

Justification :

2) Le plus important pour devenir agent de voyages n'est pas de bien connaître les destinations.

Vrai

Faux

Justification :

3) Les postes de « chef de marché » sont très prisés et donc très difficiles à obtenir.

Vrai

Faux

Justification :



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

4) En général, en agence de voyages, on vend des voyages à partir de catalogues. On ne participe pas à la conception de ces voyages.

Vrai Faux

Justification :

5) A l'agence *Aventura*, on ne vend que des voyages sur mesure.

Vrai Faux

Justification :

6) Quand on est agent de voyages, il faut toujours faire très attention à ne rien oublier lors de la préparation du voyage.

Vrai Faux

Justification :

7) Il n'y a pas beaucoup de concurrence dans le secteur du tourisme en France.

Vrai Faux

Justification :

8) Les conditions de travail en agence de voyages sont très mauvaises.

Vrai Faux

Justification :

9) Quand on travaille dans une grosse agence de voyages, on peut voyager plus facilement.

Vrai Faux

Justification :



10) Pour être agent de voyages, il faut savoir faire rêver les autres.

Vrai

Faux

Justification :
.....

■ EXERCICE 2 : QCM

👁 Lisez les phrases ci-dessous et choisissez la bonne réponse :

1) L'estimation du coût des prestations est :

- la facture
- la cotation
- le prix de revient

2) Le contraire de plein tarif est :

- demi-tarif
- tarif réduit
- tarif promotionnel

3) Vous informez un client qu'il faut
2 000€ pour un aller-retour en avion.

- compter
- calculer
- cibler

4) Pour le troisième âge, la compagnie
aérienne applique un tarif

- préférentiel
- senior
- plein

5) Une de 20% est accordée aux
moins de 25 ans.

- promotion
- réduction
- rabais

6) Le prix indiqué le petit-déjeuner.

- compte
- calcule
- comprend

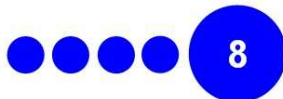
7) Si l'avion est complet, vous devez mettre
votre client sur :

- une liste d'attente
- une liste de réserve
- une liste complémentaire

8) L'équivalent en français de *surbooking* est :

- surréservation
- surclassement
- surcharge





9) des vacances scolaires détermine la haute saison.

- Le calendrier
- Le temps
- La période

10) Dans un avion, un passager peut demander à être installé côté ou côté couloir.

- hublot
- fenêtre
- vitre

11) S'il commande des prestations diverses, vous devez adresser une cotation au client, c'est-à-dire :

- une citation
- un devis
- un quota

12) Lors de la réservation, vous précisez à votre client : « Les ne sont pas remboursés en cas d'annulation de votre part. »

- arrhes
- forfaits
- commissions

13) Un client vient de confirmer sa réservation. Vous lui dites : « Le total doit être versé un mois au plus tard avant la date du départ. »

- montant
- solde
- prix

14) Vous expliquez au client : « Le montant de la prestation est de 1 200€, dont 60€ pour l'assurance. Vous avez versé 600€ de dépôt. Vous devez donc régler le de 600€. »

- total
- prix
- solde

15) Vous dites à votre client : « Je vous conseille de consulter régulièrement les annonces publicitaires pour profiter des »

- cotations
- promotions
- augmentations

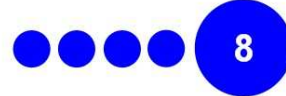
16) Vous avisez votre client : « Attention : les d'aéroport ne sont pas comprises dans le prix du billet. »

- frais
- taxes
- coûts

17) Vous indiquez au client que l'assurance ne couvre pas la de la validité du billet. »

- prolongation
- question
- demande





18) Vous mettez le client en garde : « Faites bien attention, les conditions de vente stipulent que vous ne pouvez plus à une semaine du départ. »

- partir
- annuler
- réserver

19) Vous renseignez le client : « Pour un lit d'appoint, vous devez payer un de 20 €. »

- supplément
- prix
- surplus

20) Vous informez un client mécontent que, s'il n'est pas satisfait de la qualité des services et qu'il souhaite porter plainte, il doit adresser ses au service après-vente.

- réclamations
- remarques
- suggestions

21) Vous rassurez le client : « Si vous avez souscrit une assurance et que vous tombez malade, vous serez jusqu'à votre domicile. »

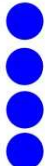
- rapatrié
- soigné
- indemnisé

22) Vous prévenez un client : « Attention : vous avez droit à 20 kg seulement de bagages »

- à main
- en soute
- accompagnés

23) Vous demandez à votre client : « Pourriez-vous me donner la date de votre carte de crédit, s'il vous plaît ? »

- de commencement
- d'annulation
- d'expiration



24) Prévenez votre client : « En cas de réclamation ou d'accident, il faut toujours garder les de vos dépenses. »

- relevés
- justifications
- justificatifs

25) Un client qui est « près de ses sous »...

- fait attention à ce qu'il achète.
- veut acheter un produit original.
- ne restera jamais dans une ville sans banque.

26) Une personne qui organise un voyage d'affaires demande au directeur d'un hôtel : « Pourriez-vous nous indiquer la de votre établissement ? »

- contenance
- capacité
- condition

27) Où peut-on trouver une couchette ?

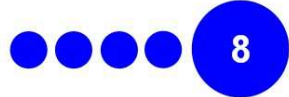
- dans un train
- dans un avion
- dans un autocar

28) Quel est le synonyme de « titre de transport » ?

- nom du transport
- moyen de transport
- billet



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE



29) Vous demandez à un client : « Durant quelle souhaitez-vous voyager ? »

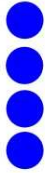
- fête
- occasion
- période

30) Vous informez votre client : « Nous vous proposons la meilleure d'hébergement en fonction du budget dont vous disposez. »

- forme
- formule
- formalité

31) Vous prévenez un client : « Le prix des boissons n'est pas dans le forfait. »


- connu
- compris
- bon marché



32) Un « forfait dégriffé » est :

- un produit mal connu
- une prestation vendue à prix réduit
- un ensemble de produits de grande marque

■ EXERCICE 3 : VENDRE UN FORFAIT TOURISTIQUE PRESENTER UN PRODUIT

 A deux, imaginez un dialogue entre un agent de voyages et un client qui souhaite voyager au Laos pendant une semaine et demande qu'on lui suggère un itinéraire. Utilisez et présentez l'un des circuits de la brochure ASIA.



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

■ EXERCICE 4 : VENDRE UN TITRE DE TRANSPORT RENSEIGNER LES TOURISTES

👁️ Observez les documents suivants :



ການບິນລາວ
Lao Airlines



Vols internationaux

::: Tarifs valables du 1^{er} octobre 2006 au 30 mars 2007

Itinéraire	Aller simple	Aller retour
	US\$	US\$
Vientiane - Bangkok	99.00	190.00
Vientiane - Chiangmai	111.00	212.00
Vientiane - Hanoi	115.00	220.00
Vientiane - Phnom Penh	145.00	278.00
Vientiane - Siem Reap	145.00	278.00
Vientiane - Kunming	120.00	230.00
Luang Prabang - Chiangmai	85.00	164.00
Luang Prabang - Bangkok	120.00	230.00
Luang Prabang - Hanoi	115.00	220.00
Luang Prabang - Siem Reap	165.00	315.00
Paksé - Siem Reap	85.00	164.00
Paksé - Phnom Penh	85.00	164.00
Phnom Penh - Vientiane	120.00	230.00
Phnom Penh - Paksé	70.00	135.00
Siem Reap - Luang Prabang	135.00	258.00
Siem Reap - Vientiane	110.00	210.00
Siem Reap - Paksé	70.00	135.00



ການບິນລາວ
Lao Airlines



Vols domestiques

::: Tarifs valables du 1^{er} octobre 2006 au 30 mars 2007

Itinéraire	Aller simple	Aller retour
	US\$	US\$
Vientiane – Luang Prabang	62.00	118.00
Vientiane - Xieng Khouang	53.00	101.00
Vientiane - Houeisay	84.00	160.00
Vientiane - Oudomxay	75.00	143.00
Vientiane - Paksé	95.00	181.00
Luang Prabang - Paksé	135.00	258.00
Luang Prabang – Xieng Khouang	40.00	77.00

Notes:

- 1 – Les enfants de moins de 12 ans paient 50% du tarif adulte.
 - 2 - Les enfants de moins de 2 ans paient 10% du tarif adulte (pas de siège individuel).
 - 3 – Pour toute réservation; contactez votre agence de voyages ou les bureaux de Lao Airlines.
- Courriel : reservation@laoairlines.com Tél. : (856-21) 212051 -54 Fax (856-21) 212065





BUS V.I.P.

	Heures de départ	Durée approx. du voyage	Prix
DOMESTIQUE			
Vientiane – Vang Vieng	14h00	4 heures	60 000 kips
Vientiane – Vang Vieng – Luang Prabang	10h00	9 heures	170 000 kips
Vientiane – Luang Prabang	08h00	8 heures 30	165 000 kips
Vientiane – Thakhek	20h30	6 heures 30	100 000 kips
Vientiane – Savanakhet	20h30	8 heures 30	100 000 kips
Vientiane – Paksé	20h30	10 heures	150 000 kips
Vientiane – Paksé – Donekhong (4000 îles)	20h30	12 heures 30	230 000 kips
INTERNATIONAL			
Thaïlande			
Vientiane – Bangkok	17h00	13 heures 30	700 Bath
Vientiane – Chiangrai	15h00	18 heures	1 100 Bath
Vientiane – Chiangmai	15h00	17 heures	1 100 Bath
Vientiane – Pattaya	15h00	17 heures	1 000 Bath
Vietnam			
Vientiane – Hanoi	17h00	18 heures	17 \$US
Vientiane – Hué	17h00	20 heures	19 \$US
Chine			
Vientiane – Kunming	08h00	3 jours	58 \$US

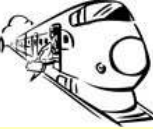
NB : Tous les bus sont climatisés.

Les bus Vientiane – Kunming sont des bus couchettes.

Possibilité de navette des hôtels du centre-ville de Vientiane jusqu'à la gare routière. Départ de l'hôtel 1 heure avant l'heure de départ du bus. Navettes à réserver à l'achat des billets de bus. (Service gratuit)

Une fois les billets émis, aucun remboursement ne sera effectué






TRAINS

Nongkhai – Bangkok

- 1^{ère} classe, couchette, air conditionné (compartiment pour deux personnes)
1600 Bath par personne
- 2^{ème} classe, couchette, air conditionné
 - Lit du haut 1 000 Bath
 - Lit du bas 1 070 Bath
- 2^{ème} classe, couchette, ventilateur
 - Lit du haut 800 Bath
 - Lit du bas 870 Bath


NB : Possibilité de navette depuis le pont de l'amitié jusqu'à la gare de Nongkhai. Places à réserver à l'achat des billets. (Service gratuit)
 Possibilité d'arranger le transfert des hôtels du centre-ville de Vientiane jusqu'au pont de l'amitié. 50 000 kips par personne. A réserver à l'achat des billets.
 Une fois les billets émis, aucun remboursement ne sera effectué

 Ecoutez à présent les questions d'une cliente d'agence de voyages et notez-les ci-dessous :

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)



- 6)
 - 7)
 - 8)
 - 9)
 - 10)
 - 11)
 - 12)
 - 13)
 - 14)
 - 15)
-


 A deux, cherchez les réponses à ces questions dans les documents précédents (tarifs *Lao Airlines* + horaires et tarifs des bus et des trains) puis imaginez la conversation qui pourrait avoir lieu entre un agent de comptoir et cette cliente.

Le saviez-vous ?

Avec le billet électronique acheté directement sur Internet, il n'y a plus de billet papier que l'on risque de perdre, d'oublier ou de se faire voler. Dans le cas d'un billet d'avion, l'information relative au voyageur est stockée dans le système informatique de la compagnie aérienne et on n'a plus, une fois rendu à l'aéroport, qu'à présenter une pièce d'identité et une preuve de paiement, notamment l'itinéraire reçu, document émis par le transporteur et comportant le numéro de confirmation de la réservation, le nom du passager et de l'information sur le vol.



■ EXERCICE 5 : VENDRE UN TITRE DE TRANSPORT POSER DES QUESTIONS AUX TOURISTES

 Réfléchissez : De quelles informations un agent de comptoir a-t-il besoin pour réserver ou vendre un titre de transport ? Quelles questions cet agent de comptoir doit-il poser au client afin d'obtenir tous les renseignements nécessaires à la vente ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....




VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

■ EXERCICE 6 : VENDRE UN TITRE DE TRANSPORT

👁 Remettez dans l'ordre cette conversation entre un agent de voyage et un client.



Quel jour désirez-vous voyager ?

Très bien, monsieur !
Voilà votre billet !
Bon voyage !

Maurice Portier,
P-O-R-T-I-E-R

Allez simple ou aller-retour ?

C'est ça...

Bonjour monsieur, je peux vous aider ?

Le 12 avril, dans la matinée...

Très bien monsieur Portier ! Un aller simple Vientiane – Luang Prabang pour une personne, départ le 12 avril à 8h30, arrivée à LP à 9h10. C'est bien ça ?

Aller simple s'il vous plaît !

L'aller simple coûte 62\$. Vous désirez payer comment ?

Merci beaucoup madame !
A bientôt !

C'est parfait !

Pour combien de personnes ?

En espèces...
Voici 62 \$!

Une personne

Oui, s'il vous plaît, je voudrais acheter un billet d'avion pour aller à Luang Prabang...

Je peux vous proposer un vol à 8h30. Vous arrivez à Luang Prabang à 9h10. Cela vous convient ?

C'est à quel nom, s'il vous plaît ?



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

■ EXERCICE 7 :

Imaginez à présent une conversation entre Monsieur Marcel Dupont, client, et un agent de comptoir de *Lao Airlines*. Utilisez les documents ci-joints (tarifs et horaires de *Lao Airlines*) ainsi que les informations suivantes :

Aller-retour Vientiane – Luang Prabang
 Départ le vendredi 13 mai dans la matinée
 Retour le dimanche 17 mai en fin de journée
 Un adulte
 Numéro de téléphone : 020 78 65 345
 Paiement par MASTERCARD (+3% de frais)

:: VIENTIANE - LUANGPRABANG - VIENTIANE (VTE - LPQ -VTE)

FREQUENCE	Départ		Arrivée		Vol	Ecales
	Jours	Aéroport	Heure	Aéroport		
123456	VTE	1120	LPQ	1200	QV101	0
1245	VTE	1230	LPQ	1310	QV635	0
Daily	VTE	1800	LPQ	1840	QV103	0
6	VTE	1550	LPQ	1630	QV105	0
14	VTE	1000	LPQ	1040	QV109	0
357	VTE	1020	LPQ	1100	QV109	0
37	VTE	1230	LPQ	1310	QV111	0
7	VTE	1000	LPQ	1040	QV635	0
123456	LPQ	1230	VTE	1310	QV102	0
1245	LPQ	1650	VTE	1730	QV645	0
Daily	LPQ	1910	VTE	1950	QV104	0
6	LPQ	1700	VTE	1740	QV106	0
7	LPQ	1635	VTE	1715	QV110	0
35	LPQ	1635	VTE	1805	QV110	KXH
14	LPQ	1820	VTE	1905	QV110	0
37	LPQ	1650	VTE	1730	QV112	0
7	LPQ	1420	VTE	1600	QV645	0



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

■ EXERCICE 8 : PARLER DES CONDITIONS DE VENTE ET D'ANNULATION

👁️ Observez attentivement le document suivant (Conditions de vente de l'agence de voyages *Exotissimo*) :

CONDITIONS DE RESERVATION & ACOMPTE
Vos réservations ne seront définitivement confirmées qu'après réception de l'acompte. (1) Un acompte de 20% doit être versé dès confirmation du programme. (2) Les 80% restants doivent être versés au minimum 30 jours avant le départ.
REMBOURSEMENT
Une fois le séjour commencé, aucun remboursement pour tout ou partie ne sera accordé.
HEURE D'ENREGISTREMENT ET DE LIBERATION DE CHAMBRES DANS LES HOTELS
L'horaire de <i>check-in</i> et de <i>check-out</i> dans les hôtels est généralement de 12h00. Un <i>check-in</i> avancé et un <i>check-out</i> retardé peuvent être accordés en fonction de la disponibilité des hôtels et après accord seulement de ces derniers.
DOCUMENTS DE VOYAGE
<i>Exotissimo Travel</i> peut vous assister dans la préparation des documents de voyage tels que les visas. Toutefois, en aucun cas, <i>Exotissimo Travel</i> ne peut être tenu responsable en cas de non obtention ou de refus desdits visas ou autres documents par les autorités locales. Il va de la responsabilité du Tour Leader de s'assurer que chaque participant dispose d'un passeport et d'un visa valide.
RESPONSABILITE
Excepté en cas de force majeure, <i>Exotissimo Travel</i> devra couvrir tout frais additionnel en cas de changement d'itinéraire, de transport, d'hébergement ou de repas émanant du fait d' <i>Exotissimo Travel</i> . Excepté en cas de force majeure, <i>Exotissimo Travel</i> devra fournir les services ou remboursements compensatoires si les services ne sont pas conformes au programme initialement confirmé.
Le programme détaillé et les horaires des vols sont sujets à modification sans préavis de la part des compagnies aériennes. Dans ce cas, <i>Exotissimo Travel</i> sera autorisé à modifier et à ajuster ledit programme et fera tout son possible pour trouver un arrangement alternatif. <i>Exotissimo Travel</i> ne pourra toutefois être tenu responsable en cas de refus à l'embarquement ou de supplément appliqué par la compagnie aérienne.



ANNULATION / NO SHOW / DEPART AVANCE

Toute annulation ou modification doit être notifiée par écrit et ne sera prise en compte qu'à réception de ladite notification.

Les frais d'annulation appliqués seront les suivants :

- * Plus de 30 jours avant le départ : aucun frais
- * De 30 à 21 jours avant le départ : 10% du montant total / coût du service
- * De 20 jours à 08 jours avant le départ : 25% du montant total / coût du service
- * De 07 jours à 03 jours avant le départ : 50% du montant total / coût du service
- * Moins de 48 heures avant le départ : 100% du montant total / coût du service

ASSURANCE VOYAGE

Pour tout séjour en Asie, *Exotissimo Travel* recommande d'acquérir une assurance voyage.

QUESTIONS

1. Donnez un synonyme du mot « acompte » :
2. Expliquez en français les expressions anglaises « *check-in* », « *check-out* » et « *no show* » :

.....

.....

.....

3. Que faut-il faire pour confirmer une réservation faite par téléphone ?

.....

4. A quelle heure faut-il généralement libérer les chambres d'hôtel ?

.....



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

5. Monsieur Ledoux a acheté un voyage auprès de l'agence *Exotissimo* (montant total versé : 1 000 €). Malheureusement, 11 jours avant son départ, celui-ci a eu un léger accident qui l'empêche de voyager. Quel montant l'agence va-t-elle lui rembourser ?

.....

6. Un client peut-il obtenir le remboursement de son voyage si, pour une raison ou une autre, il n'est pas présent le jour du départ ?

.....

7. Est-il possible d'être remboursé d'une partie de son voyage si on doit le terminer prématurément ?

.....

8. Que doit-on faire si l'on souhaite modifier un voyage qui a déjà été payé ?

.....

