

**Procédure de qualification 2021 / pratique professionnelle – écrit
pour les apprenti/es de la branche de formation
et d'examen Agences de voyages**

Série 2021/S1

**Nom/prénom
du/de la candidat/e:**

**Numéro
du/de la candidat/e:**

Lieu des CI:

Entreprise formatrice, lieu:

Veuillez prendre note de ce qui suit:

1. L'examen est composé de la présente partie écrite.
Le temps accordé et les points attribués sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tâches	Temps indicatif	Points possibles	Points obtenus	Note
6 tâches	120 minutes	100 points		

2. Cette série comprend 6 tâches sur un total de 31 pages:
merci de contrôler que la série est bien complète.
3. Inscrivez vos nom et prénom, le numéro de candidat/e, le lieu des CI et l'entreprise formatrice aux endroits prévus à cet effet sur la présente feuille.
4. Lisez attentivement les questions avant de commencer à y répondre.
5. Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
6. A titre d'aide, vous pouvez disposer d'une calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer.
7. Pour chaque tâche, veillez à observer sous quelle forme vos réponses sont demandées (phrases entières, mots-clés, etc.).
8. Vous avez deux heures pour répondre aux questions posées.

Nous vous souhaitons bonne chance!

Tâches 1 – 6	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T6
Nombre de points obtenu:						
Visa:						

Signature des expert/es:

Attestation de la capacité à se présenter à l'examen**Points**

Je confirme par la présente que je suis apte à me soumettre à l'examen de ce jour «Procédure de qualification, pratique professionnelle – examen écrit» sans aucune réserve relative à mon état de santé.

Nom du/de la candidat/e: _____

Date: _____ Signature du/de la candidat/e: _____

Nombre de
points
obtenu par
page:

Solution 1**21 points**

Points

Obj. éval. N° 1.1.2.1 Démarrer un entretien client**Obj. éval. N° 1.1.2.2 Mener un entretien client****Obj. éval. N° 1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services de la branche****Obj. éval. N° 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation****Obj. éval. N° 1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination****Situation initiale:**

Monsieur et Madame Demont planifient leur prochain voyage à destination du Chili et de l'Argentine, raison pour laquelle ils aimeraient vous rencontrer afin d'obtenir des conseils.

Tâches:

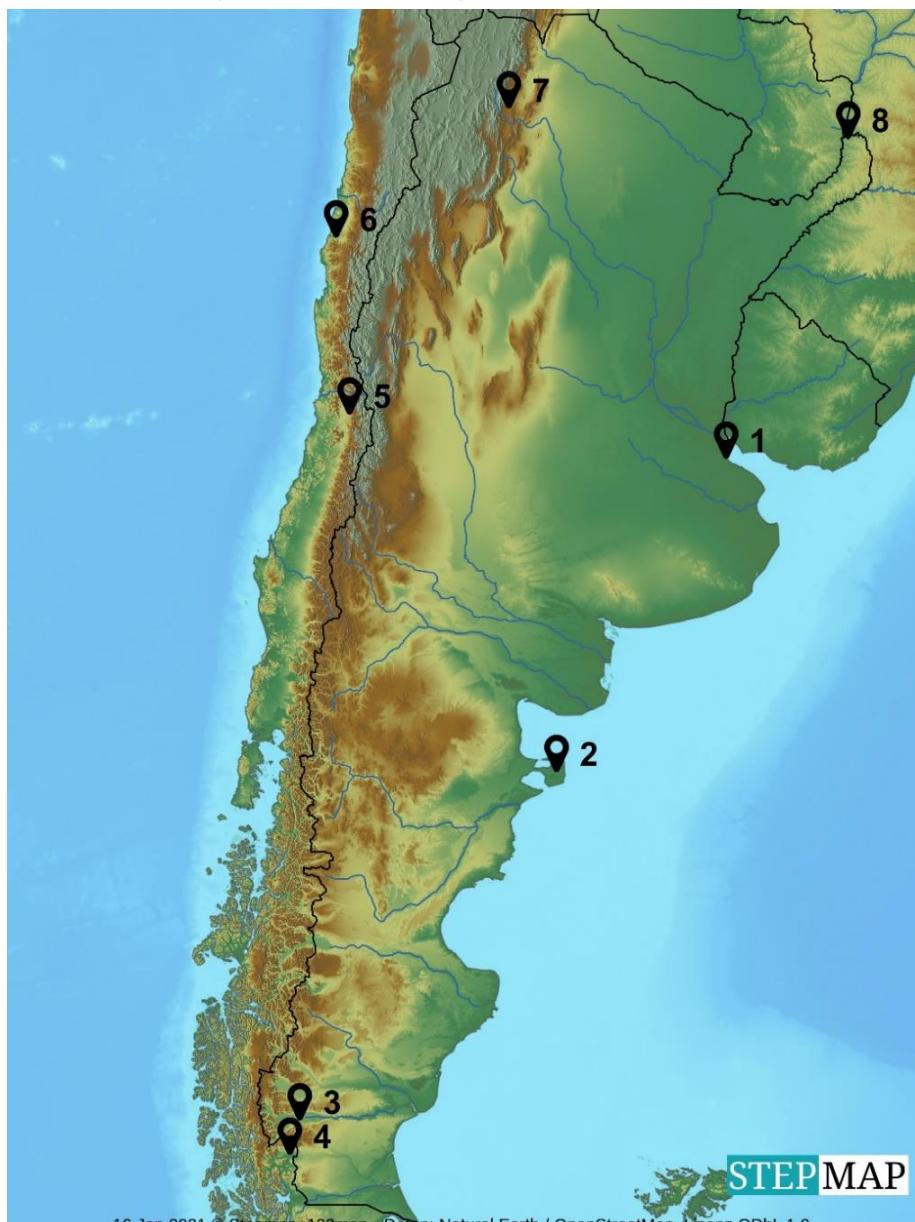
- a) Pour vous préparer au mieux à cet entretien, vous étudiez le chapitre «Démarrer et mener un entretien client» du manuel. Cochez la case correspondante pour indiquer si les affirmations ci-après sont justes ou fausses. Notez les réponses correctes sous forme de mots-clés lorsque les **affirmations sont fausses**. Vous obtenez 4 points.

No	Affirmation	Juste	Faux
1.	Déroulement du processus de vente: Saluer le client – le conseiller – clarifier ses besoins – finaliser la réservation – raccompagner le client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réponse correcte:			
2.	Voici quelques-unes des qualités, parmi d'autres, qui sont nécessaires pour mener un entretien client avec succès: Curiosité, capacité d'écoute, volonté de fournir des services, volonté de communiquer, perception, persuasion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réponse correcte:			
3.	Pour faire une première bonne impression, je dois sourire, saluer le client, lui proposer un siège et éventuellement une boisson	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réponse correcte:			
4.	Je peux uniquement recourir aux techniques de questionnement suivantes pour connaître les attentes des clients: questions ouvertes, fermées et alternatives.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réponse correcte:			

Nombre de points obtenu par page:

		Points
5.	Je ne dispose que des brochures des tour-opérateurs pour fournir des conseils complets. Réponse correcte:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.	Je dois argumenter mon offre, souligner ses avantages et relever les bénéfices qui en découlent. Réponse correcte:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

b) Dans le but de pouvoir présenter quelque chose de concret à Monsieur et Madame Demont lors de l'entretien de conseil, vous préparez un itinéraire de voyage possible incluant les sites à découvrir. Reportez les régions / localités sur la carte (*le numéro un fait office d'exemple*). Vous obtenez 3 points.



Nombre de points obtenu par page:

No	Région / localité	Points
1	Buenos Aires	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

c) Remplissez les champs vides. Décrivez la région/la localité en indiquant trois de ses caractéristiques. Vous obtenez 6 points.

Région / localité	3 caractéristiques ou attraits (curiosités)	Nombre de points obtenu par page:
.....	Capitale du pays, jouit d'une situation exceptionnelle entre la cordillère des Andes et l'océan Pacifique, plus grande ville du pays	
El Calafate	
.....	Le désert le plus aride de la planète et ses sites exceptionnels: Vallée de la Lune, lac salé, sources thermales, geysers	
.....	Point de départ pour partir à la découverte du nord-ouest, ville coloniale, «La linda»	
Buenos Aires	
.....	Chutes impressionnantes, au carrefour de trois pays, singes, toucans, coatis, papillons	
.....	Paradis pour les amoureux des animaux, baleines, otaries, éléphants de mer, pingouins, nandous, guanacos	

		Points
Parc national de Torres del Paine	

d) Vous indiquez à Monsieur et Madame Demont quels sont les trois mois les plus appropriés pour se rendre dans les régions susmentionnées. Vous obtenez 1 point.

.....

e) Justifiez votre réponse. Vous obtenez 1 point.

.....
.....
.....

f) De nombreuses compagnies aériennes sont regroupées au sein d'une alliance et proposent leurs vols via différentes plaques tournantes (systèmes HUB). Elles lient également leurs passagers à leur alliance au travers de programmes de fidélisation. Complétez le tableau ci-dessous, *la première ligne fait office d'exemple* (remarque: le cas échéant, citez les deux HUB les plus importants). Vous obtenez 3 points.

Compagnie(s) aérienne(s)	HUB	Alliance	Programmes de fidélisation
Swiss	Zurich	Star Alliance	Miles & More
Lufthansa
Air France/KLM
British Airways

Nombre de points obtenu par page:

g) Vous avez fait parvenir à vos clients une offre portant sur les vols à destination de l'Amérique du Sud. Mais cette dernière est truffée de termes techniques que vos clients ne comprennent pas. Monsieur Demont les a regroupés dans le tableau ci-dessous et vous prie de les lui expliquer. Veuillez compléter ce tableau par mots-clés, conformément à l'exemple en *italique*. Vous obtenez 3 points.

Points

Terme technique	Signification
<i>Option</i>	Réservation provisoire, à durée limitée
No show
Refund
Cancellation policy
Open jaw
Baggage allowance
Domestic
Longhaul
Aisle seat
Legroom seat
Minimum connecting time
Upgrade
Codeshare
Duty-free
Stopover
Feeder

Nombre de points obtenu par page:

Solution 2**10 points**

Points

Obj. éval. N° 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation**Tâches:**

a) Vous avez fait des recherches dans votre GDS pour un client de longue date et vous lui avez soumis des propositions de vols. Au cours du week-end, le client a trouvé les mêmes vols sur internet à un tarif plus avantageux. Le lundi, il vous confronte au résultat de ses recherches. Citez quatre arguments au client expliquant pour quelle raison le tarif que proposez est plus cher. Vous obtenez 2 points.

1^{er} argument:

.....

2^e argument:

.....

3^e argument:

.....

4^e argument:

.....

b) Vous avez réservé un vol Francfort – Londres dans votre GDS. Dans quelle devise le tarif est-il indiqué sur le billet d'avion? Vous obtenez 1 point.

- CHF (franc suisse)
- NUC (Neutral Unit of Construction)
- BSR (Buyers Selling Rate)
- EUR (euro)
- ROE (Rate of Exchange)
- GBP (livre britannique)

c) Votre client souhaite réserver les vols suivants:

LX 332	09JUL	ZRH	LHR	1205	1300
LH 2475	11JUL	LHR	MUC	1350	1640
LH 2370	12JUL	MUC	ZRH	1525	1620

ZRH = Zurich / LHR = Londres Heathrow / MUC = Munich

Nombre de
points
obtenu par
page:

Il ne sait pas encore s'il rentrera effectivement via Munich comme prévu ou si sa réunion sera déplacée à Francfort. Dans le cas où votre client serait obligé de modifier sa réservation, il privilégierait le vol ci-après en tant qu'alternative:

LH 901	11JUL	LHR FRA	0930	1205
LH 919	11JUL	FRA ZRH	1930	2205

ZRH = Zurich / LHR = Londres Heathrow / FRA = Francfort

Il devra attendre d'être à Londres pour savoir si un changement de réservation s'avère nécessaire et vous appellera en temps voulu pour modifier son voyage retour.

C'est la raison pour laquelle il souhaite réserver un tarif offrant la possibilité de modifier les vols retours. Les tarifs proposés ci-dessous (valables tant pour Lufthansa que pour Swiss) peuvent être combinés entre eux.

Tarif retour en classe Q, CHF 340.00 hors taxes

Tarif retour en classe V, CHF 270.00 hors taxes

Conditions du tarif Q

TRANSFERS

UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - GENERAL RULE DOES NOT APPLY

UNLIMITED TRANSFERS PERMITTED ON THE FARE COMPONENT
FARE BREAK SURFACE SECTORS NOT PERMITTED AND EMBEDDED SURFACE SECTORS PERMITTED ON THE FARE COMPONENT.

STOPOVERS

FROM/TO SWITZERLAND FOR Q- TYPE FARES NOTE - GENERAL RULE DOES NOT APPLY

1 STOPOVER PERMITTED IN EACH DIRECTION AT CHF 100.00 EACH.
CHILD/INFANT DISCOUNTS APPLY.

CHANGES

ANY TIME

CHARGE CHF 80.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.

WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.

NOTE -

REISSUE/REVALIDATION/EXCHANGE PERMITTED.

REROUTING PERMITTED.

Conditions du tarif V

TRANSFERS

UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - GENERAL RULE DOES NOT APPLY

UNLIMITED TRANSFERS PERMITTED ON THE FARE COMPONENT
FARE BREAK SURFACE SECTORS NOT PERMITTED AND EMBEDDED SURFACE SECTORS PERMITTED ON THE FARE COMPONENT.

Nombre de points obtenu par page:

Points
STOPOVERS UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - GENERAL RULE DOES NOT APPLY STOPOVERS NOT PERMITTED ON THE FARE COMPONENT.
CHANGES ANY TIME CHARGE CHF 80.00 FOR REISSUE/REVALIDATION. WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER. NOTE - REISSUE/REVALIDATION/EXCHANGE PERMITTED. ----- REROUTING PERMITTED IF ORIGIN AND DESTINATION CITY OF THE FARE COMPONENT REMAIN THE SAME.
A combien s'élève le tarif le plus avantageux en CHF si vous vous basez sur la situation initiale (retour via MUC)? Vous obtenez 1 point.
A combien s'élève le tarif le plus avantageux en CHF si vous vous basez sur la flexibilité intégrée pour le changement de réservation (via FRA)? Le client est conscient du fait qu'il se verra facturer une éventuelle différence de tarif dans le cas où la classe de réservation payée ne serait pas disponible. Vous obtenez 1 point.
d) Vous réservez les vols suivants à destination de Bruxelles pour votre client: LX 786 M 10JUL ZRH BRU 0735 0855 LX 4537 U 12JUL BRU BSL 1535 1640 OPERATED BY BRUSSELS AIRLINES LX = Swiss SN = Brussel Airlines Les tarifs aller-retour pour les classes de réservation suivantes s'élèvent à: Zurich ou Bâle – Bruxelles, classe M, CHF 1122.00 Zurich ou Bâle – Bruxelles, classe U, CHF 912.00 Le ROE est 0.908572 Quel est le calcul correct du tarif? Cochez la bonne réponse. Vous obtenez 1 point. <input type="checkbox"/> ZRH LX BRU 559.66 LX BSL 559.66 NUC 1119.32 <input type="checkbox"/> ZRH LX BRU 559.66 SN BSL 559.66 NUC 1119.32 <input type="checkbox"/> ZRH LX BRU 617.45 LX BSL 501.88 NUC 1119.33 <input type="checkbox"/> ZRH LX BRU 561.11 SN BSL 456.22 NUC 1119.33
Nombre de points obtenu par page:

e) Votre client souhaite se rendre à Manille. Vous lui proposez les vols suivants, avec Swiss jusqu'à Hong Kong et un vol de correspondance avec Cathay Pacific Airways. Le temps minimum de correspondance est d'une heure.

LX 138 10JUL ZRH HKG 2240 1630+1 (arrivée le lendemain)
CX 935 11JUL HKG MNL 1730 2000

ZRH = Zurich / HKG = Hong Kong / MNL = Manille

Le prix du billet Zurich – Manille via Hong Kong s'élève à CHF 1531.00.

Mais si vous émettez deux billets, le premier pour Zurich – Hong Kong à CHF 925.00 et le second pour Hong Kong – Manille à CHF 520.00, soit un total de CHF 1445.00, le client paierait son voyage moins cher. Vous conseillez néanmoins à votre client d'acheter un seul billet, même s'il est plus cher. Justifiez votre recommandation par deux arguments.
Vous obtenez 2 points.

1^{er} argument:

.....

2^e argument:

.....

f) Les passagers doivent payer un supplément pour les services additionnels (lesdits ancillary services), tels que réservation de siège, équipement de sport, etc. Quelle est l'abréviation officielle du document IATA permettant de facturer les services additionnels payants dans le GDS? Cochez la réponse correcte. Vous obtenez 1 point.

ADM

MED

EMD

ACM

g) Dans lequel des itinéraires suivants la distance parcourue est-elle la plus courte?
Cochez la réponse correcte. Vous obtenez 1 point.

Zurich – Bangkok – Tokyo

Zurich – Dubaï – Tokyo

Zurich – Helsinki – Tokyo

Zurich – Singapour – Tokyo

Nombre de
points
obtenu par
page:

Solution 3**21 points**

Points

Obj. éval. N° 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation**Obj. éval. N° 1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination****Obj. éval. N° 1.1.8.12 Calculer le prix d'un voyage****Obj. éval. N° 1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages****Situation initiale:**

Vous travaillez chez un tour-opérateur et Monsieur et Madame Pittet, des clients directs, vous contactent en vue d'un voyage à destination de l'ouest des Etats-Unis.

Tâches:

- a) Les clients ont déjà trouvé un certain nombre de photos sur internet et sont impatients de découvrir tous ces sites en live. Mais quelques erreurs se sont glissées dans les légendes des photos. Indiquez le nom de l'attraction/du site/du parc national, mais pas de la ville ni de l'Etat. Bifiez de manière claire les photos qui n'ont aucun rapport avec l'ouest des Etats-Unis. Vous obtenez 4 points.



Nombre de
points
obtenu par
page:



Points



b) Vos clients parlent bien l'anglais et voyagent en compagnie de leur fille de 11 ans, ainsi que de leur fils de 14 ans. Ils ne savent pas encore s'ils vont opter pour un circuit guidé en bus ou plutôt pour un circuit en voiture de location. Quel circuit conseillerez-vous aux clients? Justifiez votre recommandation en citant trois avantages de ce type de circuit par rapport à celui que vous n'avez pas choisi. Vous obtenez 1 point.

Je recommande ce type de circuit à mes clients:

Ce type de circuit présente les trois avantages suivants:

1^{er} avantage:

2^e avantage:

3^e avantage:

Nombre de
points
obtenu par
page:

c) A quel groupe cible conseilleriez-vous l'autre type de circuit (celui que vous n'avez pas recommandé à la famille Pittet)? Décrivez ce groupe cible en trois mots-clés au minimum. Vous obtenez 1 point.

Points

Description du groupe cible:

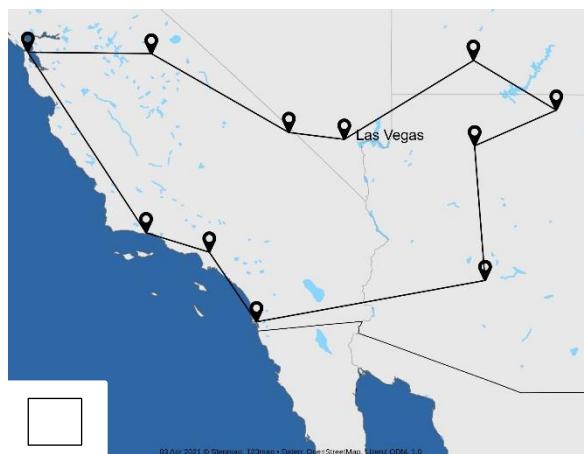
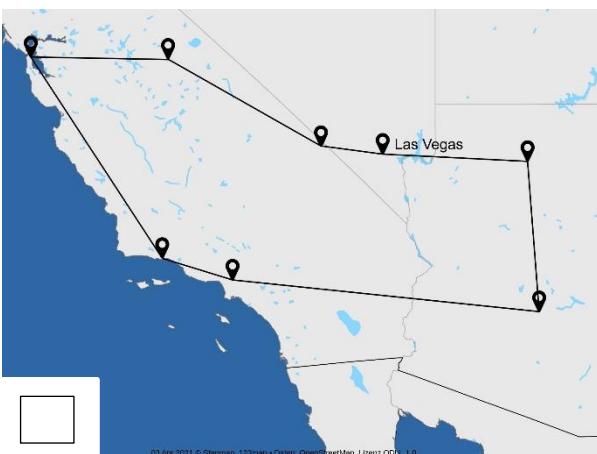
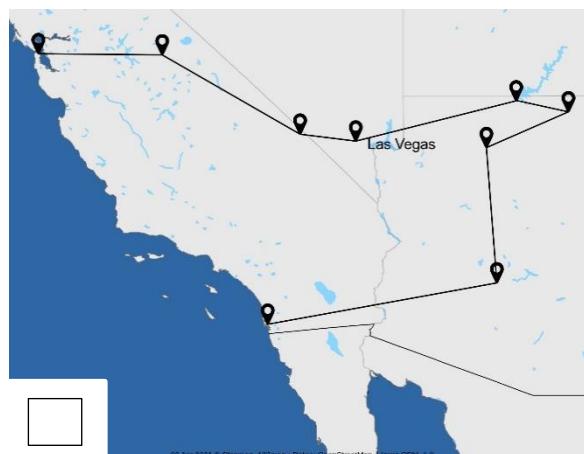
.....

d) Les tour-opérateurs suisses proposent d'autres options pour visiter l'ouest des Etats-Unis, en plus du circuit en voiture de location et en bus. Citez deux autres types de voyages. Vous obtenez 1 point.

- 1.....
 - 2.....

e) Pour planifier l'itinéraire du voyage, vous devez tenir compte des souhaits exprimés par les différents membres de la famille. Madame Pittet a depuis longtemps envie de monter à bord d'un Cable Car. Son mari a découvert Monument Valley dans les westerns et veut à tout prix voir ces formations rocheuses. Et les enfants n'envisagent pas de rentrer de leur séjour sans avoir visité les studios Universal. Par conséquent, lequel des itinéraires ci-dessous proposez-vous à vos clients? Cochez l'itinéraire en question.

Vous obtenez 1 point.



Nombre de points obtenu par page:

f) L'itinéraire proposé répond pleinement aux attentes des clients, mais ces derniers aimeraient rester plus longtemps à San Francisco et à Los Angeles. Vous avez demandé les nuitées supplémentaires à votre agent aux Etats-Unis et il vous a communiqué les prix ci-après. Vos clients souhaitent loger dans la même chambre.

Points

Calculez les prix en CHF. Convertissez les montants nets en USD au taux de change de 0.98 et arrondissez chaque montant au franc supérieur. Vous obtenez 5 points.

Forfait hôtel circuit en voiture de location (prix par personne / circuit)

Double standard	USD 1670.00
Individuelle	USD 3320.00
Triple	USD 1180.00
Quadruple	USD 950.00

Réduction enfants: gratuit pour 2 enfants jusqu'à 12 ans qui partagent la chambre de 2 adultes payant le plein tarif

Espace de calcul:

Prix du circuit en voiture de location pour toute la famille en CHF:

3 nuitées supplémentaires à San Francisco (prix par personne / nuit)

Double standard	USD 166.00
Individuelle	USD 325.00
Triple	USD 115.00
Quadruple	USD 90.00

Réduction enfants: gratuit pour 2 enfants jusqu'à 20 ans qui partagent la chambre de 2 adultes payant le plein tarif

Nombre de points obtenu par page:

Espace de calcul:

Points

Prix des nuitées supplémentaires à San Francisco pour toute la famille en CHF:**2 nuitées supplémentaires à Los Angeles (prix par personne / nuit)**

Double standard	USD 180.00
Individuelle	USD 350.00
Triple	USD 130.00
Quadruple	USD 105.00

Réduction enfants: gratuit pour 2 enfants jusqu'à 10 ans qui partagent la chambre de 2 adultes payant le plein tarif

Espace de calcul:

Prix des nuitées supplémentaires à Los Angeles pour toute la famille en CHF:Nombre de
points
obtenu par
page:

Calculez maintenant le prix de vente:

Points

Prestation	Prix en CHF (pour toute la famille)
Forfait hôtel «National Parks & Highway No. 1»
Nuitées supplémentaires à San Francisco
Nuitées supplémentaires à Los Angeles
Prix de revient total
Frais de dossier 15%
Prix de vente en CHF pour toute la famille

Vous calculez le prix de la voiture de location sur la base du catalogue. Vos clients souhaitent un véhicule quatre portes avec offre «all-inclusive».

Prise en charge: 5 juillet 14h00, aéroport de Los Angeles
Restitution: 24 juillet 17h00, aéroport de Los Angeles

Voiture de location

Prix en CHF 01.04.2021 – 31.03.2022				Ouest des Etats-Unis				
				Base		All-inclusive		
Catégorie	Type de véhicule (exemple)	Portes	Places	Par jour	Par semaine	Par jour	Par semaine	
ECAR	Economy	Chevrolet Spark	2/4	4	58	291	70	352
ICAR	Midsize	Hyundai Elantra	2/4	5	68	342	81	410
FCAR	Fullsize	Ford Fusion	4	5	80	399	93	467

Suppléments: haute saison du 01.07. au 15.08.21 CHF 25.00 par jour / CHF 125 par semaine

Nombre de points obtenu par page:

Espace de calcul:	Points
-------------------	--------

Prix total de la voiture de location:

g) Quand on voyage aux Etats-Unis, il faut tenir compte de quelques points importants. Vous en avez fait un résumé pour la famille Pittet. Complétez les lacunes dans le texte ci-dessous. Vous obtenez 2 points.

Lorsque vous planifiez le programme de votre journée, n'oubliez pas qu'un mile est qu'un kilomètre. Gardez aussi à l'esprit que la température est mesurée en quand vous consultez les prévisions météo.
Au cours de votre voyage, vous traverserez plusieurs fuseaux horaires, à savoir Pensez à régler votre montre. En plus du pourboire, vous devez toujours ajouter aux prix affichés dans les restaurants.

h) La famille Pittet a étudié avec attention les formalités d'entrée aux Etats-Unis. Tous les membres de la famille sont des ressortissants suisses en possession de passeports biométriques. Au cours de leurs recherches, vos clients sont tombés sur les termes ESTA et APIS. Ils connaissent la signification de ces abréviations, mais ne savent pas exactement de quoi il s'agit. Fournissez-leur des explications sous forme de mots-clés ou de phrases complètes. Vous obtenez 2 points.

ESTA:
.....

Est-ce que l'ESTA coûte quelque chose? Cochez la réponse correcte.

Oui Non

Nombre de
points
obtenu par
page:

APIS:	Points
Est-ce que l'APIS coûte quelque chose? Cochez la réponse correcte.	
<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
i) La famille souhaite profiter de la franchise maximale pour le transport des bagages en soute. Elle a entendu parler de deux règles différentes. Citez les deux concepts et décrivez-les sous forme de mots-clés. Vous obtenez 2 points.	
Nom du concept 1	
Description:	
.....	
Nom du concept 2	
Description:	
.....	
j) Vos clients ont l'intention de faire du shopping aux Etats-Unis et craignent que la limite des bagages en franchise soit insuffisante pour le vol retour. Comment les clients peuvent-ils annoncer leur excédent de bagages en étant déjà sur place (exception faite de l'annonce à l'enregistrement)? Vous obtenez 1 point.	
Variante 1:	
Variante 2:	
.....	
k) Vous proposez à vos clients le voyage à un prix global. Ils acceptent ce prix et réservent le voyage. Ils souhaitent maintenant savoir ce qui arrivera si le tour-opérateur doit annuler le voyage. Expliquez la situation aux clients en phrases complètes et en faisant référence à la loi applicable. Vous obtenez 1 point.	
.....	
.....	
.....	
.....	
Nombre de points obtenu par page:	

Solution 4**12 points**

Points

Obj. éval. N° 1.1.8.9 Utiliser ses connaissances sur les prestataires de croisières**Situation initiale:**

Vos clients Pierre et Gisèle Richard ont entendu dire que les croisières sont très à la mode et vous contactent pour en savoir davantage. Les tâches a – d ci-après vous servent à fournir à vos clients de plus amples informations sur une croisière.

Tâches:

a) Citez trois avantages et trois inconvénients d'une croisière. Vous obtenez 3 points.

Avantages:**Inconvénients:**

- | | |
|---------|---------|
| 1. | 1. |
| 2. | 2. |
| 3. | 3. |

b) Complétez le tableau ci-dessous (*la première ligne fait office d'exemple*).

Vous obtenez 3 points.

Compagnie maritime	Langue parlée à bord	Deux régions	Caractéristiques (deux par ligne)
Celebrity	Anglais	Europe Caraïbes	- Design moderne - Budget moyen
Costa
Cunard
Silversea

Nombre de points obtenu par page:

c) Citez six infrastructures principales à la disposition des clients sur les navires de croisière. Vous obtenez 2 points.

1.
2.
3.
4.
5.
6.

Points

d) Complétez le tableau ci-dessous (*la première ligne fait office d'exemple*). Vous obtenez 4 points.

Région	Meilleure saison	Public cible <u>(deux mentions)</u>	<u>Deux ports</u> d'embarquement
Méditerranée occidentale	Printemps / été / automne	- Passionnés de culture et d'histoire - Personnes partant en croisière pour la première fois	- Gênes - Savone
Asie
.....	- Fjords impressionnants - Passionnés de culture - Passionnés d'histoire
.....	- Miami - La Romana (République dom.)
Emirats

Nombre de points obtenu par page:

Solution 5 17 points

Points

Obj. éval. N° 1.1.2.1 Démarrer un entretien client**Obj. éval. N° 1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines de l'hôtellerie et de la parahôtellerie****Obj. éval. N° 1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination****Obj. éval. N° 1.1.8.17 Aspects du tourisme durable****Situation initiale:**

Votre agence de voyages organise un événement pour ses clients consacré à l'Île Maurice. Pour vous y préparer, vous étudiez vos documents du cours de vente ainsi que ceux sur l'Île Maurice.

Tâches:

- a) Vous trouvez l'affirmation: «On ne peut pas ne pas communiquer». Expliquez en une phrase ce que cela signifie. Vous obtenez 1 point.

.....
.....

- b) Citez quatre différents motifs principaux pour séjourner à l'Île Maurice. Vous obtenez 2 points.

1. 3.
2. 4.

- c) Expliquez en une ou plusieurs phrases, en termes compréhensibles pour un profane, la principale différence entre hôtellerie et parahôtellerie. Vous obtenez 1 point.

.....
.....
.....
.....

- d) Citez quatre points forts de l'hôtellerie mauricienne. Vous obtenez 2 points.

1. 3.
2. 4.

- e) Que pouvez-vous faire pour contribuer au développement durable lorsque vous séjournez dans un hôtel à l'Île Maurice? Citez deux possibilités. Vous obtenez 1 point.

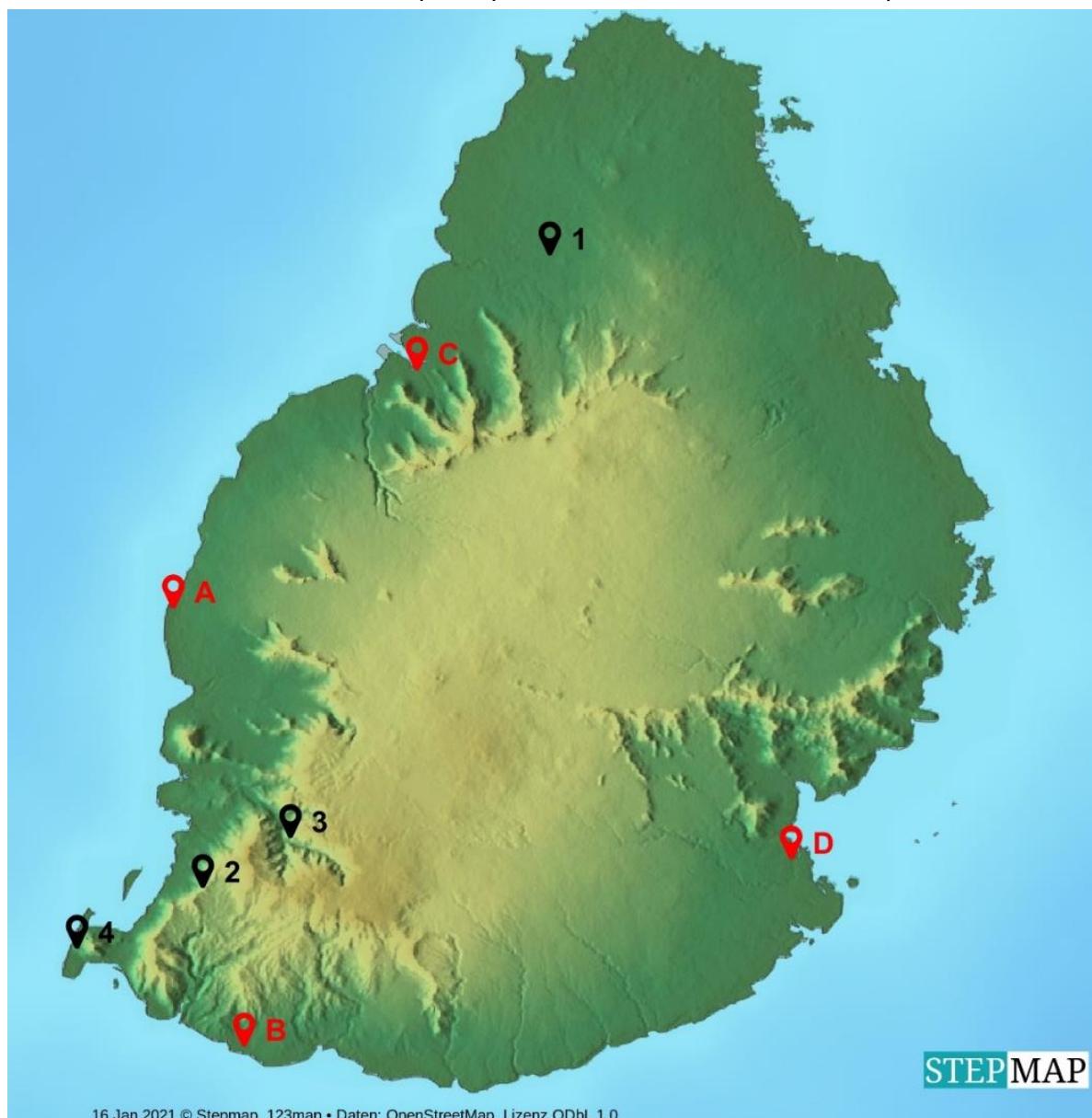
1.
2.

Nombre de points obtenu par page:

f) Le texte que vous avez préparé pour présenter les conditions climatiques de l'Île Maurice comporte malheureusement quelques lacunes. Complétez le texte lacunaire ci-dessous. Vous obtenez 2 points.

Il arrive que de violentes tempêtes (cyclones) se produisent de janvier à , mais elles ne durent pas longtemps. Ces tempêtes s'accompagnent de et précipitations. Sinon, le temps est généralement beau. De juin à septembre, il fait moins chaud et il parfois. Sur la il y a souvent du vent à cette saison.

g) Inscrivez le nom des **localités / plages** indiquées par des **lettres** et des **destinations d'excursions** indiquées par des **chiffres**. Citez également une attraction ou un point fort des destinations d'excursions indiquées par des chiffres. Vous obtenez 5 points.



Nombre de points obtenu par page:

	Localité / plage	Destination d'excursion	Attraction / point fort de la destination d'excursion	Points
A	1	
B	2	
C	3	
D	4	

h) Au cours de l'événement organisé pour vos clients, vous discutez avec plusieurs d'entre eux. Dans ce cadre, vous entendez un certain nombre d'affirmations et devez juger si elles sont vraies ou fausses. Vous obtenez 3 points.

Affirmations des clients	Vrai	Faux
L'Ile Maurice est située dans l'océan Indien, à 160 km seulement de La Réunion.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A l'Ile Maurice, on roule à droite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahébourg est la capitale de l'Ile Maurice.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'archipel formé de l'Ile Maurice, de La Réunion et de Rodrigues s'appelle les «Mascareignes».	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les ressortissants suisses ont besoin d'un visa pour entrer sur le territoire de l'Ile Maurice.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En raison du climat, il est recommandé de se rendre à l'Ile Maurice uniquement de novembre à avril.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il fait un peu plus chaud sur la côte occidentale qu'à l'est de l'île.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A l'Ile Maurice, on paie avec des roupies indiennes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nombre de points obtenu par page:

Solution 6**19 points**

Points

Obj. éval. N° 1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines des voitures de location et des motor-homes**Obj. éval. N° 1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination****Obj. éval. N° 1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages****Situation initiale:**

Madame Reymond vient vous voir dans votre agence de voyages afin de se renseigner sur les possibilités de vacances en Italie. Elle hésite entre deux îles mais, pour faire son choix, elle a besoin de plus amples informations. Paysages, culture ou plage – les raisons de se rendre en Italie sont nombreuses.

Tâches:

a) Cochez l'île correspondant à la description. Vous obtenez 1 point.

Nature sauvage et mystérieuse à l'intérieur des terres. Réputée pour ses belles plages de sable aux eaux cristallines et ses hôtels de luxe loin du tourisme de masse.

Sardaigne Sicile

Terre volcanique, nature sauvage entre plage et montagne.

Sardaigne Sicile

Une île au patrimoine aussi riche que diversifié. On y trouve de nombreuses villes abritant de vieilles églises et des palais baroques, ainsi que des ruines datant de l'Antiquité.

Sardaigne Sicile

Temps idéal d'avril à novembre, il fait très chaud en été. En hiver, temps pluvieux avec des chutes de neige occasionnelles.

Sardaigne Sicile

b) Après discussion avec sa famille, Madame Reymond revient dans votre agence de voyages pour vous annoncer que son choix s'est porté sur la Sicile.

Voyageurs: Monsieur et Madame Marc et Sandra Reymond-Flückiger, avec leur fille Julia Reymond née le 25 juillet 2018.

Vos clients ont réservé les vols suivants:

LX 8398	Q	25SEP	ZRHCTA	0600	0800
LX 2513	T	09OCT	PMOZRH	1810	2015

CTA = Catane / PMO = Palerme / ZRH = Zurich

Comme c'est la première fois que la famille Reymond se rend en Sicile, elle souhaite opter pour un voyage en voiture de location, lieux d'hébergement compris, incluant la visite des curiosités et villes ci-après.

Nombre de points obtenu par page:

Points

Vous êtes chargé/e de composer un voyage incluant au minimum cinq, mais au maximum sept nuitées pour des vacances balnéaires.

- La famille réserve chez vous des vacances balnéaires sur la côte nord, à Cefalù.
- Elle est au bénéfice d'une assurance frais d'annulation et de rapatriement complémentaire couvrant toute la famille.

Pour préparer le circuit, vous consultez le catalogue d'un tour-opérateur spécialiste des voyages en Italie. Complétez le tableau ci-dessous, en indiquant le nom des curiosités ou des villes qui manquent. Vous obtenez 3 points.



1) Curiosité:

.....
.....



2) Curiosité:

.....
.....

L'une des plus importantes et plus anciennes villes de Sicile. Son centre historique est situé sur l'île d'Ortygie. On y trouve également le plus grand théâtre grec dans le Parco Archeologico della Napoli.

3) Nom de la ville:

.....
.....

Nombre de points obtenu par page:

			Points
	<p>La Vallée des Temples est une étape incontournable de tout circuit en Sicile. Les majestueux édifices antiques construits en grès jaune se dressent fièrement entre les oliviers et les amandiers.</p>	<p>Cette ville de Sicile doit sa renommée à sa situation exceptionnelle, ainsi qu'à ses nombreux trésors culturels normands et arabes. Le centre historique et la cathédrale, qui abrite le tombeau de Frédéric II, valent largement le détour.</p>	
4) Nom de la ville: 	5) Nom de la ville: 	6) Nom de la ville: 	

c) Présentez votre proposition de circuit en voiture de location à Madame Reymond au moyen du tableau ci-dessous, en indiquant les lieux d'hébergement et une curiosité par lieu. Vous obtenez 3 points.

- La proposition de circuit doit impérativement inclure les lieux et curiosités énumérés ci-dessous.
- Si vous prévoyez deux nuitées consécutives en cours de route, le départ et la destination de l'étape sont identiques.
- Dès que les clients auront rejoint la destination de leurs vacances balnéaires, il n'y aura plus lieu d'indiquer des curiosités ou des lieux; par conséquent, les dernières colonnes resteront vides.

Jour	Date	Départ	Destination de l'étape
1	25 sept. 21	Catane
2	26 sept. 21
3	27 sept. 21
4	28 sept. 21
5	29 sept. 21
6	30 sept. 21
7	01 oct. 21
8	02 oct. 21

Nombre de points obtenu par page:

				Points
9	03 oct. 21	
10	04 oct. 21	
11	05 oct. 21	
12	06 oct. 21	
13	07 oct. 21	
14	08 oct. 21	
15	09 oct. 21	Départ pour l'aéroport. Restitution de la voiture de location et vol retour à destination de Zurich.		

d) La famille prend possession de la voiture de location à son arrivée en Sicile et la restitue le jour de son départ. Vous obtenez 4 points.

- Madame Reymond précise qu'elle emportera une poussette combinée en plus de deux valises.
- Monsieur et Madame Reymond sont tous deux titulaires d'un permis de conduire valable et prendront tour à tour le volant de la voiture de location.
- Le prix de la voiture doit contenir le forfait «all-inclusive». La famille ne veut payer que les prestations complémentaires qui sont à régler sur place.

Preise pro Wagen pro Miettag, inkl. Taxen			01.03. 2021 - 11.04. 2021				12.04.2021 - 27.06.2021 19.08.2021 - 31.10.2021			20.06.2021 - 18.08.2021		
Kategorie	Wagentyp (Beispiele)	Türen	Sitze	5-6 Tage	7-13 Tage	14+ Tage	5-6 Tage	7-13 Tage	14+ Tage	5-6 Tage	7-13 Tage	14+ Tage
CS EBMR	Fiat Panda	2	4	38.00	33.00	32.00	46.00	40.00	38.00	65.00	56.00	54.00
CU EDMR	Lancia Y	4	4	45.00	38.00	37.00	54.00	46.00	44.00	76.00	65.00	63.00
JP SXMR	Renault Talisman (Kombi)	4	5	107.00	92.00	90.00	128.00	110.00	108.00	182.00	157.00	154.00
KY FVAR	Ford Mustang Cabriolet	2	3	133.00	114.00	108.00	159.00	136.00	129.00	227.00	195.00	185.00
NQ PVMR	Ford Transit	4	9	143.00	124.00	115.00	172.00	149.00	138.00	245.00	212.00	197.00

First-Minute-Reduktionen: 10% bei allen Buchungen bis 29.02.2021, gültig für die Kategorien EBMR, EDMR, CDMR, IDMR, IMMR

1) Quelle catégorie de véhicule recommandez-vous à la famille Reymond?

.....

2) Justifiez votre choix en une phrase.

.....

3) Des frais supplémentaires sont-ils à payer sur place? Si oui, citez-en deux.

.....

Nombre de
points
obtenu par
page:

4) Quel prix de la grille tarifaire utilisez-vous pour le calcul si vos clients décident de choisir la catégorie CS EBMR pour toute la durée de la location?

Points

e) Madame Reymond se renseigne en outre sur les prestations d'assurance en cas d'annulation soudaine après la réservation définitive de ce voyage en Italie. Répondez aux questions par oui ou par non Vous obtenez 2 points.

Questions relatives aux assurances	Oui	Non
Madame Reymond doit annuler le voyage au dernier moment suite à un accident. Les frais d'annulation sont-ils pris en charge par l'assurance voyage?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le tour-opérateur annule le voyage à forfait réservé peu avant le début du voyage en raison d'une catastrophe naturelle. Les frais d'annulation sont-ils pris en charge par l'assurance voyage?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monsieur Reymond occupe le poste de directeur adjoint dans son entreprise et doit annuler le voyage au dernier moment parce que son directeur est tombé malade. Les frais d'annulation sont-ils pris en charge par l'assurance voyage?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Madame Reymond travaille à 80 %. Son employeur la licencie 30 jours avant le départ et elle doit annuler le voyage réservé pour des raisons financières. Les frais d'annulation sont-ils pris en charge par l'assurance voyage?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La famille Reymond est en vacances. Le 10 ^e jour de ses vacances, elle apprend que le père de Monsieur Reymond est subitement décédé. La famille décide d'interrompre ses vacances et de rentrer sans délai en Suisse. Les frais du voyage retour, les jours de vacances non utilisés à l'hôtel balnéaire et les frais pour les jours de location de la voiture restant jusqu'à la restitution du véhicule sont-ils pris en charge par l'assurance?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

f) Le tarif des vols réservé est soumis aux conditions suivantes:

16. PENALTIES

BETWEEN SWITZERLAND AND EUROPE FOR -CLS TYPE FARES NOTE -
RULE CHCB IN IPRG APPLIES

BETWEEN SWITZERLAND AND EUROPE FOR Q- TYPE FARES
ORIGINATING SWITZERLAND -
CANCELLATIONS
ANY TIME

TICKET IS NON-REFUNDABLE.

WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.

NOTE -

WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.

Nombre de
points
obtenu par
page:

CHANGES**ANY TIME**

CHARGE CHF 80.00 FOR REISSUE.

WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.

NOTE -**REISSUE/EXCHANGE PERMITTED.****REROUTING PERMITTED IF ORIGIN AND DESTINATION CITY
OF THE FARE COMPONENT REMAIN THE SAME.****WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.****RULES FOR CHANGES APPLY BY FARE
COMPONENT/DIRECTION. IN CASE OF FARE COMBINATION
CHARGE THE HIGHEST FEE OF ALL CHANGED FARE
COMPONENTS.**

La famille doit-elle acheter un billet entièrement nouveau pour son vol retour anticipé? Vous obtenez 1 point pour la réponse correcte, justification comprise.

 Oui Non

Justifiez votre réponse sous forme de mots-clés.

.....
.....

g) La famille Reymond a l'intention de prendre le train pour se rendre de son domicile à l'aéroport de Zurich le jour du départ. Imaginons que le train reste bloqué sur le trajet entre le domicile et l'aéroport à cause d'une panne sur la ligne et que la famille manque son vol pour cette raison. Qui doit prendre en charge les frais supplémentaires dus au début du voyage retardé à destination de l'Italie? Citez une variante possible en une phrase. Vous obtenez 1 point.

.....
.....

Nombre de
points
obtenu par
page:

h) Imaginons que la chambre de catégorie supérieure avec vue mer réservée par la famille soit remplacée par une chambre standard avec vue sur le jardin à son arrivée à l'hôtel balnéaire. Comment la famille doit-elle procéder pour faire valoir le défaut de prestation? Citez deux possibilités sous forme de mots-clés. Vous obtenez 2 points.

.....
.....

i) Quelle information importante devez-vous fournir à Madame Reymond avant la réservation, tant par oral que par écrit, précisant que votre agence de voyages ne peut être tenue pour responsable de l'exécution incorrecte ou imparfaite des prestations? Donnez une explication en une phrase. Vous obtenez 1 point.

.....
.....

j) Peu avant le départ de vos clients Reymond, le tour-opérateur vous informe par mail que la piscine réservée aux enfants sera inutilisable pour cause de rénovation. Quel devoir enfreignez-vous si vous oubliez de le signaler au client? Vous obtenez 1 point.

.....
.....

Nombre de
points
obtenu par
page: