

**Procédure de qualification 2022 / pratique professionnelle – écrit
 pour les apprenti/es de la branche de formation
 et d'examen Agences de voyages**

Série 2022/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
4 tâches	120 minutes	100 points		

2. Cette série comprend 4 tâches sur un total de 26 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.

Bonne chance!

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

Signature des expert/es:

Attestation de la capacité à se présenter à l'examen

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: _____

Points

Nombre de
points
obtenu par
page:

Tâche 1**25 points**

Points

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

Vos clients, Monsieur et Madame Perrin, vous ont contacté/e afin de convenir d'un rendez-vous dans votre agence où ils vous rencontrent accompagnés de leur fils René (5 ans). Ils souhaitent passer leurs vacances d'été en Suède et en Norvège. Comme vous ne vous êtes encore jamais rendu/e dans ces pays, vous commencez par vous faire une idée des différentes villes et régions.

Tâches:

a) Reportez les villes, les régions ainsi que les eaux suédoises et norvégiennes du tableau de la page suivante sur la carte ci-dessous. Vous obtenez 4 points.



Nombre de
points
obtenu par
page:

Villes	Régions/îles	Eaux	Points
1) Stockholm	A) Gotland	a) Golfe de Botnie	
2) Rovaniemi	B) Öland	b) Atlantique norvégienne	
3) Kittilä	C) Cap Nord		
4) Göteborg	D) Îles Lofoten		
5) Oslo	E) Îles d'Åland		
6) Tromsø			
7) Bergen			
8) Malmö			

b) Attribuez à chaque ville/région du tableau ci-dessous les particularités ou curiosités caractérisant la ville/région en question. Vous obtenez 3 points.

Ville/région

1. Trondheim	3. Lofoten/Vesterålen	5. Dalécarlie	7. Småland
2. Tromsø	4. Cap Nord	6. Öland	8. Stockholm

Numéro	Ville/région
.....	Point le plus septentrional d'Europe, falaise de 307 mètres de hauteur s'avancant dans la mer.
.....	Un joyau de la nature: montagnes majestueuses invitant à la randonnée, fjords profonds et vastes plages battues par les vagues. La pêche a toujours été la principale raison pour laquelle les populations se sont installées ici.
.....	Longues plages de sable, moulins à vent et résidence d'été de la famille royale.
.....	Vieille ville «Gamla Stan», Palais royal, musées (par ex. Musée ABBA, Musée Vasa).
.....	Plus grande ville du nord de la Norvège (environ 77'000 habitants) située à 350 kilomètres au nord du cercle polaire. Connue pour sa vie nocturne animée et ses bons restaurants, cette cité multiculturelle est aussi une destination très prisée des «chasseurs d'aurores boréales».
.....	Patrie d'Astrid Lindgren, Fifi Brindacier, Zozo la tornade. Maisons rouges. Innombrables lacs.
.....	Cette province se situe au centre de la Suède. Ses petits chevaux en bois de couleurs vives ornent pratiquement tous les intérieurs du pays. C'est la destination idéale pour toutes les personnes attirées par les forêts profondes et les maisonnettes suédoises en bois rouge.
.....	Troisième plus grande ville du pays. Cité estudiantine, Cathédrale de Nidaros – le sanctuaire national de la Norvège.

Nombre de points obtenu par page:

c) Vos clients ont décidé de réserver leur voyage à destination de la Scandinavie dans votre agence. Ils souscrivent chez vous une assurance frais d'annulation et de rapatriement annuelle couvrant toute la famille. Cochez les cas dans lesquels les frais sont pris en charge et dans lesquels ils ne sont pas pris en charge par l'assurance. Vous obtenez 2 points.

Points

Événement	Couvert par l'assurance	Non couvert par l'assurance
Suppression du train sur le trajet vers l'aéroport.	☐	☐
Peur de prendre l'avion, crainte d'actes terroristes à destination.	☐	☐
Pas trouvé d'endroit pour placer l'animal domestique.	☐	☐
Maladie d'une personne proche des voyageurs.	☐	☐
Remplacement du passeport/de la carte d'identité en cas de vol.	☐	☐
Perte d'argent liquide.	☐	☐

d) Dans quel délai les clients doivent-ils souscrire une assurance frais d'annulation et de rapatriement après avoir réservé le voyage? Vous obtenez 1 point.

.....

e) Expliquez les phénomènes suivants à vos clients en un seul mot. Vous obtenez 3 points.

- À cette saison, le soleil n'est pas visible directement pendant plusieurs jours, voire plusieurs mois. Durant cette période, il règne toutefois une lumière crépusculaire pendant quelques heures par jour.

.....

2. Au nord du cercle polaire, ce phénomène se produit aux alentours du 21 juin.

.....

3. Ce phénomène est appelé aurora borealis dans l'hémisphère nord et aurora australis dans l'hémisphère sud.

.....

Nombre de points obtenu par page:

f) Vous recherchez des vols à destination d'Oslo pour la famille Perrin. La classe V est disponible sur le vol aller et la classe Q sur le vol retour. Veuillez répondre aux questions ci-après portant sur le tarif et les conditions des vols. Vous obtenez 6 points.

Points

Tarifs des vols à destination d'Oslo:

Tarif one-way, classe V, CHF 600.00

Tarif aller-retour, classe V, CHF 800.00

Tarif one-way, classe Q, CHF 300.00

Tarif aller-retour, classe Q, CHF 500.00

Conditions, tarif, classe V	Conditions, tarif, classe Q
PENALTIES CANCELLATIONS ANY TIME CHARGE CHF 80.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND. ----- UNUSED YR/YQ FEES ARE NON-REFUNDABLE. ----- WHEN COMBINING NON-REFUNDABLE FARES WITH REFUNDABLE FARES 1. THE AMOUNT PAID ON EACH REFUNDABLE FARE COMPONENT IS REFUNDED. 2. THE AMOUNT PAID ON EACH NON-REFUNDABLE FARE COMPONENT WILL NOT BE REFUNDED. 3. WHEN COMBINING FARES CHARGE THE SUM OF THE CANCELLATION FEES OF ALL CANCELLED FARE COMPONENTS. ----- CHILD DISCOUNT DOES NOT APPLY. 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. ----- CHANGE FEE APPLIES FOR EVERY SINGLE CLOSED REISSUE/REBOOKING TRANSACTION. ----- CHILD DISCOUNT APPLY.	PENALTIES CANCELLATIONS ANY TIME TICKET IS NON-REFUNDABLE. NOTE - FARE COMPONENT IS NON-REFUNDABLE. ----- UNUSED YR/YQ FEES ARE NON-REFUNDABLE. ----- WHEN COMBINING NON-REFUNDABLE FARES WITH REFUNDABLE FARES 1. THE AMOUNT PAID ON EACH REFUNDABLE FARE COMPONENT IS REFUNDED. 2. THE AMOUNT PAID ON EACH NON-REFUNDABLE FARE COMPONENT WILL NOT BE REFUNDED. 3. WHEN COMBINING FARES CHARGE THE SUM OF THE CANCELLATION FEES OF ALL CANCELLED FARE COMPONENTS. ----- CHILD DISCOUNT DOES NOT APPLY. 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. ----- CHANGE FEE APPLIES FOR EVERY SINGLE CLOSED REISSUE/REBOOKING TRANSACTION. ----- CHILD DISCOUNT APPLY.

Nombre de
points
obtenu par
page:

CHILDREN DISCOUNTS	CHILDREN DISCOUNTS
UNLESS OTHERWISE SPECIFIED ACCOMPANIED CHILD 2-11 - CHARGE 75 PERCENT OF THE FARE. NOTE - FOR CHILDREN TURNING 12 YEARS ENROUTE - CHILDREN FARE HAS TO BE USED FOR THE ENTIRE JOURNEY. OR - INFANT UNDER 2 WITHOUT A SEAT - CHARGE 10 PERCENT OF THE FARE.	UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - RULE SH19 IN IPRG100 APPLIES UNLESS OTHERWISE SPECIFIED ACCOMPANIED CHILD 2-11 - CHARGE 100 PERCENT OF THE FARE. MUST BE ACCOMPANIED ON ALL FLIGHTS BY ADULT 16 OR OLDER OR - INFANT UNDER 2 WITH A SEAT - CHARGE 100 PERCENT OF THE FARE.

Points

1. Quel est le prix le plus avantageux pour le vol (tarif hors taxes)?

Par personne adulte en CHF:

Pour l'enfant de 5 ans en CHF:

2. À combien s'élèvent les frais de changement de réservation avant le départ? Les vols aller et retour sont modifiés en même temps.

Par personne adulte en CHF:

Pour l'enfant de 5 ans en CHF:

3. Quel montant pouvez-vous rembourser en cas d'annulation?

Par personne adulte en CHF:

Pour l'enfant de 5 ans en CHF:

Nombre de
points
obtenu par
page:

g) Les Perrin ont décidé de parcourir la Norvège et la Suède en motor-home. Ils souhaitent passer la nuit dans des campings mais aussi en pleine nature, ils ont besoin de suffisamment d'espace pour être à l'aise s'il fait mauvais temps et ils aimeraient pouvoir emporter des vélos.

Points

VÉHICULE ÉQUIPEMENT	Roadie	Nomad	Ranger	Duo ⁴⁾ Aero ⁵⁾	DuoPlus ⁴⁾ Aero Plus ⁵⁾	Family Traveller ⁴⁾ Vista Plus ⁵⁾	Family Voyager ⁴⁾ Grande ⁵⁾	Family TravellerPlus ⁴⁾ Europa ⁵⁾
Couchages adultes/enfants	2	2/2	2/2	2	2	4	4/2	4
Ceintures de sécurité	5	5	5	4	4	4	6	4
Siège bébé/enfant (nombre)	2	2	2	2	2	2	2	2
Direction assistée et régulateur	•/–	•/–	• /–	•/•	•/•	•/•	•/•	•/•
Manuelle (M)	M	M	M	M	M	M	M	M
Chauffage 1)	•	•	•	•	•	•	•	•
Cabine climatisée	•	•	•	•	•	•	•	•
Habitacle climatisé								
Cuisinière à gaz/micro-ondes 2)	•/–	•/–	• /–	•/–	•/–	• /–	•/–	•/–
Réfrigérateur	•	•	•	•	•	•	•	•
Réservoir d'eau propre (l)	13	13	13	80	110	124	105	100
Réservoir d'eaux usées (l)	30	90	90	90	95	90	92	92
Eau chaude				•	•	•	•	•
Douche/toilettes				•	•	•	•	•
Générateur								
Radio	•	•	•	•	•	•	•	•
Branchement USB			•	•	•	•	•	
Porte-vélos		•			•	•	•	
Caméra de recul				•	•	•	•	•
Lit, cabine 3)						2,1x1,4	2,0x1,4	
Lit double 3)				1,9x1,4	1,9x1,4	2,0x1,4		1,9x1,4
Coin salon 3)	2,0x1,3	2,0x1,2	2,0x1,2				1,8x1,4	2,0x1,3
Divan-lit 3)								
Lit de toit 3)		2,0x1,6	2,0x1,6					
Lits superposés 3)							2x2,0x0,8	
Accès à la cabine	•	•	•	•	•	•	•	
Âge du véhicule (années)	0–3	0–3	0–3	0–3	0–3	0–3	0–3	0–3
Essence (E), Diesel (D)	D	D	D	D	D	D	D	D

Quel véhicule recommandez-vous à la famille Perrin? Vous obtenez 1 point.

.....

Citez cinq arguments justifiant votre recommandation. Vous obtenez 2 points.

1.
2.
3.
4.
5.

Nombre de
points
obtenu par
page:

h) En faisant des recherches sur internet, Madame Perrin a constaté des différences de prix parfois importantes entre deux prestataires pour la même catégorie de véhicule. Expliquez-lui à quoi peuvent être liées ces différences de prix. Citez deux raisons possibles sous forme de mots-clés. Vous obtenez 1 point.

1. 2.

i) Citez cinq prestations qui peuvent être facturées au client sur place.
Vous obtenez 2 points.

1. 4.
2. 5.
3.

Points

Nombre de
points
obtenu par
page:

Tâche 2**25 points**

Points

Obj. éval. N° 1.1.2.2 Mener un entretien client

Obj. éval. N° 1.1.2.3 Clore un entretien client

Obj. éval. N° 1.1.7.3 Traiter les données client

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° 1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages

Situation initiale:

Monsieur et Madame Dubois souhaitent vous rencontrer cet après-midi dans le but d'obtenir des conseils en vue de leurs prochaines vacances balnéaires. Étant donné que vous avez rarement mené des entretiens avec des clients, vous demandez conseil à votre formateur.

Tâches:

a) Attribuez les descriptions aux étapes de vente correspondantes. Inscrivez la lettre la plus appropriée en face de chacune des étapes de vente. Vous obtenez 3 points.

Étapes de vente

A «Diriger» un entretien

B Soumettre une offre optimale

C Convaincre le client

D S'enquérir des besoins

E Expliquer le prix

X Ne correspond à aucune des étapes de vente

Étape de vente	Description
.....	Je conseille le client en prenant soin de saisir ses idées et ses problèmes.
.....	Je prends la direction d'un entretien avec un client en communiquant de manière consciente et ciblée.
.....	Je me présente poliment au client par mon nom et je mémorise le nom du client.
.....	Je suis capable de calculer correctement le prix du voyage du client et de démontrer la plus-value de ma solution par rapport à d'autres produits ou prestations.
.....	Dans le cadre d'un entretien client, je présente nos prestations ou nos produits à l'aide d'arguments pertinents et axés sur les souhaits du client.
.....	Je soumetts au client une offre de voyage répondant à ses attentes sur la base de l'analyse de ses besoins.

 Nombre de
points
obtenu par
page:

b) Vous êtes chargé/e de générer un maximum de ventes supplémentaires différentes. Citez-en six. Vous obtenez 2 points.

- | | |
|---------|---------|
| 1. | 4. |
| 2. | 5. |
| 3. | 6. |

c) Pour vous préparer à faire face à des questions dérangeantes, vous faites une liste des plus-values d'une réservation au sein d'une agence de voyages. Citez-en quatre. Vous obtenez 2 points.

- Plus-value 1:
- Plus-value 2:
- Plus-value 3:
- Plus-value 4:

d) Il arrive aussi que votre client formule des critiques. Comment réagissez-vous de manière générale aux objections dans le cadre d'un entretien de conseil? Vous obtenez 2 points.

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

e) Les clients nous signalent souvent de manière inconsciente qu'ils sont prêts à réserver. Citez trois de ces signaux typiques. Vous obtenez 2 points.

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

Points

Nombre de
points
obtenu par
page:

f) Toute entreprise a pour objectif de «fidéliser» durablement sa clientèle. Citez trois avantages d'un client fidèle en phrases complètes. Vous obtenez 2 points.

Points

1.
.....
2.
.....
3.
.....

g) Monsieur et Madame Dubois reviennent vous voir pour vous annoncer qu'ils ont décidé de partir aux îles Canaries. Vous leur présentez les principales îles sur une carte. Citez le nom des îles. Vous obtenez 2 points.



Nom de l'île:

.....



Nom de l'île:

.....



Nom de l'île:

.....



Nom de l'île:

.....

Nombre de
points
obtenu par
page:

h) Citez trois caractéristiques typiques des paysages de Lanzarote et de Fuerteventura. Ne citez pas deux fois la même. Vous obtenez 3 points.

Points

Lanzarote	Fuerteventura
1.	1.
2.	2.
3.	3.

i) Vous proposez les vols suivants à vos clients.

LX 8200 ZRH LPA 0610 0935

LX 8201 LPA ZRH 1750 2255

LX = Swiss / ZRH = Zurich / LPA = Las Palmas Grande Canarie

Cochez l'affirmation correcte en ce qui concerne la durée du vol. Vous obtenez 1 point.

- ☐ Le vol dure plus longtemps à l'aller qu'au retour.
- ☐ La durée du vol est identique pour les deux vols.
- ☐ Le vol dure plus longtemps au retour qu'à l'aller.

j) Vous êtes super content/e d'avoir vendu à vos clients un voyage répondant à leurs attentes. Mais un peu déçu/e aussi de vous être informé/e au préalable sur toutes les îles sans avoir pu partager vos connaissances avec vos clients. Indiquez le nom de l'île correspondant à la description. Vous obtenez 2 points.

Nom de l'île	Description
.....	Une île aussi belle que riche de contrastes. Au sud, des dunes dignes du Sahara sous un soleil africain et de larges plages, longues de plusieurs kilomètres, descendant en pente douce dans la mer.
.....	Caractérisée par un climat printanier toute l'année, la deuxième plus petite île de l'archipel des Canaries est d'une incroyable beauté naturelle, avec ses vallées profondes, ses plages cachées et ses villages pittoresques.
.....	Cette île propose à ses visiteurs deux régions touristiques diamétralement opposées. La moitié nord est idéale pour les amoureux de la nature et les amateurs de randonnée.
.....	La plus petite des îles Canaries séduit par ses magnifiques points de vue: coulées de lave, montagnes et falaises abruptes, paysages variés et flore exceptionnelle.

Nombre de
points
obtenu par
page:

k) Cochez la réponse correcte correspondant aux descriptions ci-dessous.
Vous obtenez 2 points.

Points

1. Parc de loisirs de tous les superlatifs, le plus grand parc aquatique d'Europe compte de nombreuses attractions.

☐ Loro Park ☐ Oasis Park ☐ Siam Park

2. Connue pour ses maisons blanches aux façades fleuries, cette petite ville charmante est parfois surnommée la Venise de Grande Canarie.

☐ Puerto de Mogán ☐ Arucas ☐ Puerto Rico

3. Destination d'excursion très appréciée, notamment en raison de son étrange paysage volcanique, ce parc national (PN) abrite les fameuses «Montanas del Fuego» (montagnes de feu).

☐ PN de Timanfaya ☐ PN du Teide ☐ PN de Garajonay

4. Cette plage est l'une des plus populaires de Grande Canarie.

☐ Playa de las Américas ☐ Playa de Jandia ☐ Playa del Inglés

l) Quelques jours après la réservation du voyage, Monsieur Dubois vous recontacte. Dans les documents que vous lui avez remis, il a trouvé un paragraphe consacré à l'ombudsman. Expliquez à votre client, en une phrase complète, quelle est la mission de l'ombudsman.
Vous obtenez 1 point.

.....

.....

.....

m) Une connaissance de la famille Dubois souhaite connaître le nom de l'hôtel dans lequel séjournent vos clients. Vous savez que vous n'avez pas le droit de lui fournir cette information. Quelles sont les conséquences négatives possibles pour vous et votre entreprise formatrice si vous divulguez des informations confidentielles? Citez deux conséquences négatives. Vous obtenez 1 point.

Conséquence négative:

Conséquence négative:

Nombre de
points
obtenu par
page:

Tâche 3**26 points**

Points

Obj. éval. N° 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation**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° 1.1.8.12 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:**

Afin de remercier ses trois collaborateurs de leur fidélité, Monsieur Piguet, directeur de la société Plein Soleil, a décidé d'organiser une grande sortie d'entreprise. Son idée: un circuit guidé privé au Yucatán (quatre nuitées) suivi d'un séjour balnéaire (trois nuitées). De plus, tous les conjoint/es sont invités à participer au voyage.

Tâches:

a) Dans le cadre du circuit, Monsieur Piguet souhaite visiter une réserve naturelle ainsi qu'un site maya et entreprendre une excursion dans un parc de loisirs. Choisissez une possibilité pour chacune de ces trois activités parmi les excursions figurant ci-dessous et décrivez-les en mentionnant trois de leurs caractéristiques. Vous obtenez 4 points.

Possibilités

Cobá	Mérida	Uxmal	Xcaret
Parque Natural Xel-Há	Tulum	Celestún	Chichén Itzá
Palenque	Xplor	Isla Mujeres	Cancún

Réserve naturelle

Possibilité	3 caractéristiques		
.....	1		
	2		
	3		

Site maya

Possibilité	3 caractéristiques		
.....	1		
	2		
	3		

Nombre de
points
obtenu par
page:

Parc de loisirs

Points

Possibilité	3 caractéristiques	
.....	1	
	2	
	3	

b) Monsieur Piguet hésite encore sur le choix de l'hébergement pour lui et son équipe. Décrivez-lui les types d'hôtels ci-après en une phrase ou indiquez le nom de l'hébergement décrit. Vous obtenez 3 points.

Type d'hôtel	Explication / description
.....	Hébergements typiques et haut de gamme dans une vaste exploitation agricole comprenant plusieurs bâtiments, des écuries et souvent aussi une chapelle.
Aparthôtel	
Hôtel sport et bien-être	
.....	Hébergement simple pour passer une nuit en route, la plupart du temps sans autre infrastructure et sans restaurant.
Club-hôtel	

Nombre de
points
obtenu par
page:

c) Monsieur Piguet souhaite maintenant connaître le coût de cette sortie d'entreprise. Veuillez définir le nombre de participants et calculer le prix du voyage de groupe ci-après. Vous obtenez 8 points.

Nombre de jours de voyage 8 jours / 7 nuits

Nombre de participants personnes plus le guide/chauffeur

Taux de change 1 USD = CHF 0.92 / 1 MXN = CHF 0.045

Montants finaux par prestation **Arrondir au franc supérieur.**

Transport Minibus nécessaire durant le circuit.
Prise en charge le DI à 10h00/restitution le JE à 17h00.

Guide/chauffeur Présent durant le circuit.

Quoi	Coût	Total pour le groupe en CHF
Vol Zurich – Cancún retour, taxes incluses	CHF 1050.00 par personne	
Minibus	CHF 390.00 par jour	
Sous-total frais de transport		
Nuitée circuit en demi-pension	USD 125.00 par nuit / personne	
Nuitée vacances balnéaires all-inclusive	USD 656.00 par nuit / chambre	
Excursion réserve naturelle (gratuit pour le guide/chauffeur)	MXN 2800.00 par personne	
Entrée site maya (gratuit pour le guide/chauffeur)	MXN 565.00 par personne	
Entrée parc de loisirs (gratuit pour le guide/chauffeur)	MXN 1842.00 par personne	
Sous-total arrangement de séjour		
Salaire guide/chauffeur	USD 150.00 par jour	
Nuitée, repas inclus	USD 95.00 par nuit	
Sous-total guide/chauffeur		
Documentation par personne	CHF 10.00	CHF 80.00
Prix de revient		
Marge	25%	
Prix de vente pour le groupe		

Points

 Nombre de points
obtenus par
page:

Espace pour les calculs:

Points

d) Quels postes de dépenses de votre agence de voyages le bénéfice brut doit-il couvrir?
Énumérez trois postes. Vous obtenez 1 point.

1.

2.

3.

e) Comment appelle-t-on le montant qui reste du bénéfice brut si votre calcul est correct.
Vous obtenez 1 point.

.....

Nombre de
points
obtenu par
page:

Points

f) Dans le contrat de voyage doivent figurer des informations à communiquer impérativement au client avant la réservation, conformément à la loi sur les voyages à forfait. Complétez le texte lacunaire. Vous obtenez 2 points.

Le contrat de voyage doit contenir les informations suivantes:

Nom et adresse du et du,

....., heure et du début et de la fin du voyage.

Pour un voyage en groupe, si un est exigé et

jusqu'à quelle date au plus tard le peut annuler le voyage.

Prix du, échéancier et modalités de

g) Quelles sont les hausses de prix que les agences de voyages ont le droit de répercuter sur le client après lui avoir facturé le voyage? Citez deux augmentations de prix possibles. Vous obtenez 1 point.

1. 2.

h) Jusqu'à combien de semaines au plus tard avant la date du départ pouvez-vous répercuter ces hausses de prix? Vous obtenez 1 point.

.....

i) Les voyageurs souhaitent si possible collecter des miles. Citez deux compagnies aériennes européennes et une compagnie aérienne américaine faisant partie de chacune des alliances ci-après. Vous obtenez 2 points.

Star Alliance	Nom de la compagnie aérienne
Compagnie européenne	
Compagnie européenne	
Compagnie US	

Nombre de
points
obtenu par
page:

One World	Nom de la compagnie aérienne
Compagnie européenne	
Compagnie européenne	
Compagnie US	

Skyteam	Nom de la compagnie aérienne
Compagnie européenne	
Compagnie européenne	
Compagnie US	

Points

j) Le monde est subdivisé en 3 zones IATA (zones 1, 2 et 3) au niveau des tarifs aériens. Dans quelle zone se trouvent les pays suivants? Vous obtenez 1 point.

Pays	Zone IATA
Suisse	
Mexique	

k) Edelweiss Air propose un vol charter non-stop à destination de Cancún. Dans votre GDS, vous voyez qu'il est possible de réserver le même vol sous un numéro de vol Swiss. Répondez aux questions suivantes. Vous obtenez 1 point.

Terme technique, réservé sous le numéro de vol

Swiss:

Laquelle de ces deux compagnies aériennes est le transporteur aérien effectif (operating carrier)?

.....

l) En règle générale, les tarifs aériens sont plus avantageux si l'on respecte la sunday rule. Quelle est la définition de la sunday rule? Vous obtenez 1 point.

.....
.....

Nombre de
points
obtenu par
page:

Tâche 4**24 points**

Points

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° 1.1.8.9 Utiliser ses connaissances sur les prestataires de croisières et de péniches

Obj. éval. N° 1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination

Obj. éval. N° 1.1.8.11 Connaissances générales dans le domaine des voyages

Obj. éval. N° 1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages

Obj. éval. N° 1.1.8.17 Aspects du tourisme durable

Situation initiale:

Dans le cadre de votre apprentissage chez un spécialiste de la Grèce, vous conseillez les clients sur toutes les îles grecques, ainsi que sur les voyages sur le continent.

Tâches:

a) La directrice de votre agence de voyages demande à Livia, une apprentie qui effectue sa formation dans la même agence que vous, de procéder au calcul du prix d'un voyage de groupe. Comme elle n'est plus très sûre de la signification des différents termes techniques, elle sollicite votre aide. Expliquez-lui les termes ci-dessous sous forme de mots-clés. Vous obtenez 2 points.

Frais de dossier

Prix de revient

Majoration pour l'organisation

Pax

Room only

b) Votre supérieur aurait dû participer à un salon de vacances suisse. Il vous demande si vous avez envie de le remplacer. Quelle est la différence entre un salon grand public et une foire touristique/professionnelle? Utilisez des mots-clés pour l'expliquer et citez un exemple pour chacun de ces deux types de foires/salons. Vous obtenez 2 points.

Différence:

.....

.....

Exemple de salon grand public:

.....

Exemple de foire touristique:

.....

 Nombre de
points
obtenu par
page:

c) De nombreux vols charter desservent la Grèce, sachant qu'il existe une différence entre un charter complet et un charter partiel. Expliquez ces deux termes sous forme de mots-clés. Vous obtenez 1 point.

Charter complet

Charter partiel

d) La famille Bonvin souhaite passer ses vacances en Grèce. Elle aimerait profiter d'une mer la plus chaude possible, tout en évitant la haute saison (juillet/août). Quel mois recommandez-vous à vos clients pour leur voyage? Vous obtenez 1 point.

.....

e) Quelques erreurs se sont glissées dans les photos ci-après. En effet, ces sites ne se trouvent pas tous en Grèce. Donnez le nom des sites et barrez clairement les photos de ceux qui ne se trouvent pas en Grèce. Vous obtenez 4 points.



Nom



Nom



Nom



Nom

Points

Nombre de
points
obtenu par
page:



Nom



Nom



Nom



Nom

Points

f) Monsieur et Madame Bonvin aimeraient en savoir plus sur les îles grecques. À quelle île correspondent les descriptions ci-après? Vous obtenez 3 points.

Description	Ile
Anciennement sous domination vénitienne, française et britannique. Ile verte située en face de l'Albanie.	
L'une des îles de vacances les plus populaires du Dodécanèse. Patrie d'Hippocrate, le fondateur de la célèbre école de médecine de l'antiquité. Marmari est une plage très connue de cette île.	
L'île grecque idéale pour les vacances et la fête. Aride. Maisons blanches. Plages les plus connues: Platis Yialos, Paradise et Super Paradise.	
Belles plages, mais aussi d'autres sites à découvrir comme le haut plateau de Lassithi ou les gorges de Samaria, l'une des plus longues d'Europe accessibles aux randonneurs (17 kilomètres).	
Surnommée «Fiore di Levante» – Fleur du Levant par les Vénitiens. Laganas est la plage la plus connue de l'île. Site de ponte de la tortue caouanne.	
D'origine volcanique. Fira (chef-lieu) et Oia surplombent la mer depuis les bords du cratère. Plages de lave noire à Kamari et Perissa.	

Nombre de
points
obtenu par
page:

g) La famille Bonvin envisage de réserver une croisière en Méditerranée orientale. Tous ses membres ont pu s'exprimer sur ce qu'ils ont envie de voir au cours du voyage.

Points

- Monsieur Bonvin aimerait faire de la randonnée sur la plus grande des îles grecques.
- Madame Bonvin ne souhaite pas uniquement découvrir la Grèce durant le voyage.
- Matthieu, le fils, a envie de visiter le berceau des Jeux olympiques.
- Lou, la fille, veut à tout prix participer à une excursion à la baie des contrebandiers.

Lequel des itinéraires ci-après conseillez-vous à vos clients? Cochez l'itinéraire correspondant. Vous obtenez 1 point.

☐ Itinéraire A

☐ Itinéraire B

☐ Itinéraire C

Jour	Port
1	Le Pirée
2	Mykonos
3	Rhodes
4	Crète
5	Jour en mer
6	Zante
7	Le Pirée

Jour	Port
1	Crète
2	Marmaris
3	Rhodes
4	Mykonos
5	Le Pirée
6	Jour en mer
7	Crète

Jour	Port
1	Le Pirée
2	Kusadasi
3	Crète
4	Jour en mer
5	Zante
6	Katakolon
7	Le Pirée

h) Monsieur Bonvin n'y connaît strictement rien en bateaux de croisière. Avant de lui montrer l'image ci-dessous, inscrivez les termes suivants dans la case correspondante (vous n'avez pas besoin de tous les termes). Vous obtenez 2 points.

Bâbord / Tender / Proue / Tribord / Pont / Poupe / Nef centrale / Dock / Tour.



Nombre de
points
obtenu par
page:

Points

i) Les Bonvin souhaitent en savoir encore plus sur les croisières. Vous leur fournissez quelques informations. Complétez le texte lacunaire ci-dessous. Vous obtenez 2 points.

Le pont supérieur, où se trouvent généralement les piscines, est souvent appelé

..... . C'est la qui est en principe la catégorie de cabine la moins chère. Les clients qui réservent une se verront dans la plupart des cas attribuer une cabine sur les ponts supérieurs des navires. Concernant la configuration des bateaux, la règle de base est simple: plus on dans le navire, plus les cabines sont avantageuses. En principe, aucune cabine ne se trouve sous la ligne de flottaison. Cette partie du bateau est réservée aux
..... . Sur les croisières classiques, les passagers sont généralement répartis en deux à heures fixes pour les repas.

j) Outre la Méditerranée orientale, il existe de nombreuses autres régions de croisière dans le monde. Notez le port d'embarquement typique des itinéraires ci-dessous. Vous obtenez 1 point.



Port d'embarquement:

.....



Port d'embarquement:

.....



Port d'embarquement:

.....

k) Les navires de croisière sont régulièrement sous le feu des critiques pour des raisons liées à la durabilité. De nombreuses compagnies maritimes font pourtant de gros efforts pour sensibiliser leurs passagers aux problèmes environnementaux. Citez quatre mesures de protection de l'environnement mises en place sur les bateaux. Vous obtenez 2 points.

1.

2.

Nombre de points
obtenu par
page:

Points

3.

4.

l) Les Bonvin ont entendu parler de la possibilité de compenser les émissions de CO₂ d'un voyage. Expliquez-leur en deux ou trois phrases comment fonctionne la compensation de CO₂. Vous obtenez 1 point.

.....

.....

.....

m) Maintenant que toutes les questions sont réglées, vous composez le voyage pour vos clients. La loi sur les voyages à forfait régit la relation contractuelle entre le client et le tour-opérateur (TO) pour les réservations au sein d'une agence de voyages (détaillant). Mais de nombreux détaillants se lancent dans le micro-tour-operating et jouent ainsi le rôle d'organisateur.

Dans quelle constellation le client et le TO, respectivement le client et le détaillant, sont-ils liés par un contrat de voyage à forfait? Cochez ce qui convient. Vous obtenez 2 points.

Scénario A: Contrat de voyage à forfait entre le client et le TO

Scénario B: Contrat de voyage à forfait entre le client et le détaillant
(micro-tour-operating)

Situation initiale	Scénario	
	A	B
Vol et hôtel réservés auprès du même TO. Le détaillant mentionne séparément le prix des deux prestations sur la facture.	☐	☐
Vol et hôtel réservés auprès du même TO. Le détaillant mentionne un prix forfaitaire (vol, hôtel) plus des frais de dossier sur la facture.	☐	☐
Vol et hôtel réservés auprès de différents TO. Le détaillant mentionne séparément le prix des deux prestations sur la facture.	☐	☐
Vol et hôtel réservés auprès de différents TO. Le détaillant mentionne un prix forfaitaire (vol, hôtel plus marge cachée) sur la facture.	☐	☐

Nombre de
points
obtenu par
page: