

pour les apprenti-e-s de la branche de formation et d'examen «Agence de voyages»

Nom et prénom :

Entreprise formatrice:

Adresse, Lieu :

Veillez prendre note de ce qui suit:

- 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
Tâches spécifiques à la branche	80 minutes	60 points		
Connaissances générales (tronc commun)	40 minutes	40 points		
Total	120 minutes	100 points		

- Cette série d'examens comprend 12 tâches sur un total de 30 pages: merci de contrôler que la série est bien complète.
- Inscrivez vos nom et prénom(s) et l'entreprise formatrice aux endroits prévus à cet effet sur la présente feuille.
- Lisez attentivement les questions avant de commencer à y répondre.
- Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
- A titre d'aide, vous pouvez disposer d'une calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer.
- Pour chaque tâche, veillez à observer sous quelle forme vos réponses sont demandées (phrases entières, mots-clés etc.).
- Vous avez deux heures pour répondre aux questions posées.

Nous vous souhaitons bonne chance!

Tâches spécif. à la branche 1-4	T 1	T 2	T 3	T 4
Nombre de points obtenus:				
Visa:				

Tronc commun Tâches 5 - 12	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	T 12
Nombre de points obtenus:								
Visa:								

Signature des expert-e-s:

Points

Solution 1**15 points****Objectif détaillé no 1.10.1.1: Conseil sur des pays/villes d'Europe****Objectif détaillé no 1.8.3.5: Calculer le prix d'un voyage à forfait****Objectif détaillé no 3.5.3.4: Appliquer les prescriptions légales****Situation initiale:**

Vos clients Monsieur et Madame Baumann envisagent un voyage en Italie.

Il apparaît rapidement qu'ils s'intéressent aux villes suivantes: Rome, Florence, Milan, Pise, Venise.

Au terme d'un entretien approfondi avec vous, leur choix s'est restreint à 3 villes.



1



2



3

Tâche: (2 points)

Dans quelles villes ont été prises ces photos?

Ville 1: *Rome*Ville 2: *Pise*Ville 3: *Venise***Indication pour l'évaluation:**

3 villes = 2 points / 2 villes = 1 point / sinon 0 point







Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâches: (5 points)

Les curiosités ci-après se trouvent soit à Rome ou Venise, soit dans une ville non italienne.

- a) Dans la grille ci-dessous, attribuez les images des sites aux villes correspondantes en cochant la bonne colonne.
b) Indiquez dans la dernière colonne le nom du site en question.

Curiosité	Rome	Venise	Villes hors Italie	Nom du site
	X			<i>Place Saint-Pierre, Vatican</i>
		X		<i>Pont du Rialto</i>
			X	<i>Sagrada Família</i>
	X			<i>Fontaine de Trevi</i>
			X	<i>Tower Bridge</i>
		X		<i>Place Saint-Marc</i>

Indications pour l'évaluation:

6 sites corrects = 3 points / 5-4 = 2 points / 3 = 1 point / sinon = 0 point
Mention des sites 5-6 = 2 points / 3-4 = 1 point / sinon 0 point

Nombre de points obtenus par page:

Points

Situation initiale:

Monsieur et Madame Chapuis décident de partir à Rome et vous fournissent encore les informations suivantes, importantes pour le calcul du prix de l'arrangement:

Dates du voyage: 17.11 – 22.11.2011 (jeudi – mardi)

Voyage en train aller et retour en 1^{ère} classe au départ/à destination de Genève.

Pour le trajet aller, vos clients souhaitent prendre le train de 07h42 au départ de Genève avec arrivée à 15h45 à Rome.

Pour le retour, ils réservent le train de 16h00 au départ de Rome avec arrivée à 23h15 à Genève.

Monsieur Chapuis est titulaire d'un abonnement général CFF en 1^{ère} classe. Madame Baumann, quant à elle, possède un abonnement demi-tarif des CFF.

Vos clients choisissent de loger à l'hôtel Ottocento, base chambre double avec petit déjeuner.

Ils souhaitent acheter un Roma Pass pour 3 jours, à savoir du 19 au 21 novembre 2011.

Monsieur et Madame Baumann sont au bénéfice d'une assurance annuelle privée valable couvrant les frais d'annulation et de rapatriement.

Tous deux sont citoyens suisses et disposent des papiers nécessaires pour entrer en Italie.

Madame Chapuis est végétarienne et le couple est non-fumeur.

Tâches: (8 points)

- a) Calculez le prix en détail par personne et indiquez séparément tous les suppléments et réductions.

Prestations	Monsieur Chapuis	Madame Chapuis	
Voyage en train + 1 nuit	CHF 521.00	CHF 521.00	
Supplément 1 ^{ère} classe abo ½ tarif		CHF 118.00	½
Supplément AG 1 ^{ère} classe	CHF 68.00		½
4 nuits supplémentaires à CHF 155.00	CHF 620.00	CHF 620.00	½
Nuitée gratuite (4=3)	CHF-155.00	CHF-155.00	1
Roma Pass 3 jours	CHF 39.00	CHF 39.00	½
Forfait réservation	CHF 25.00	CHF 25.00	1
Total	CHF 1'118.00	CHF 1'168.00	

Indication pour l'évaluation:

4 points au total selon indications dans le tableau.

Nombre de points obtenus par page:

Points

b) Monsieur et Madame Chapuis souhaitent savoir combien de fois et où ils devront changer de train à l'aller.

- 1 changement
- Milan

Indication pour l'évaluation:

1 point si le nombre de changements et le lieu sont corrects, pas de ½ point.

A l'impression du catalogue, l'introduction par le gouvernement italien d'une nouvelle taxe de séjour pour les touristes n'était pas encore sûre.

c) A combien s'élèverait cette taxe au total pour toute la durée du séjour de Monsieur et Madame Chapuis.

- $EUR\ 3.00 \times 2\ personnes \times 5\ nuitées = EUR\ 30.00$

1 point

d) Cette réservation constitue-t-elle une relation contractuelle aux termes de la loi sur les voyages à forfait? Veuillez cocher la bonne réponse.

- OUI
- NON

Si – NON – justifiez votre réponse.

–

1 point

Si – OUI – quelles sont les parties liées par la relation contractuelle?

Parties contractantes	
Agence de voyages – tour-opérateur	
Client – agence de voyages	
Tour-opérateur – client	X
Pas de relation contractuelle	

1 point

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Solution 2**18 points****Objectif détaillé no 1.10.1.4: Conseil sur des pays d'Asie****Objectif détaillé no 1.9.7.3: Interpréter correctement les global directions****Objectif détaillé no 1.9.7.9: Interpréter correctement les billets d'avion****Situation initiale:**

Monsieur et Madame Golay (tous deux âgés de 40 ans) souhaitent réserver chez vous leurs vacances en Thaïlande. Le voyage doit avoir lieu au mois de septembre 2011 et durer environ 18-19 jours au total.

Vos clients ont les projets suivants:

- Vol direct au départ de Zurich sans escale jusqu'à Bangkok en classe économique
- Romandie – Zurich par train
- 4 à 5 jours à Bangkok avec excursions
- Circuit de 7 jours au nord de la Thaïlande, au départ/à destination de Bangkok
- 1 semaine de vacances balnéaires
- Bons hôtels de catégorie moyenne avec chambre double/petit déjeuner

Tâches: (4 points)

a) Quelle compagnie aérienne recommandez-vous aux clients – veuillez cocher une seule compagnie.

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Air France | vols quotidiens |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Thai International | vols quotidiens |
| <input type="checkbox"/> | Edelweiss | vols 1 x par semaine |
| <input type="checkbox"/> | Emirates | vols quotidiens |

Indication pour l'évaluation: compagnie aérienne correcte = 1 point

b) Vos clients souhaitent entreprendre quelques excursions d'une journée à Bangkok. Veuillez cocher 4 possibilités envisageables:

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Marché flottant | <input type="checkbox"/> | Taj Mahal |
| <input type="checkbox"/> | Repas de midi à Aberdeen | <input checked="" type="checkbox"/> | Tour en jonque |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Visite du Grand Palais | <input type="checkbox"/> | Angkor Wat |
| <input type="checkbox"/> | Macao | <input checked="" type="checkbox"/> | Wat Phra Keo |

Indications pour l'évaluation:

4 réponses correctes = 3 points / 3 réponses correctes = 2 points /

2 réponses correctes = 1 point / sinon 0 point

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Circuit en Thaïlande

Conformément à la situation initiale, vous proposez à vos clients l'un des circuits reproduits ci-après.

Tâches: (5 points)

a) Cochez la variante correcte.

Variante A
(1 point)



Au royaume du Siam
Circuit de 7 jours

Variante B **X**



Thaïlande traditionnelle
Circuit de 7 jours

Variante C



Thaïlande classique
Circuit de 7 jours

b) Quelles sont les activités et/ou excursions (à part les tours de villes, les visites de musées, le shopping et le wellness) proposées en particulier dans le nord de la Thaïlande et que Monsieur et Madame Golay peuvent entreprendre au cours de leur circuit?

Veillez citer 4 possibilités.

Excursion à dos d'éléphant, visite de temples, cours de cuisine, randonnées, trekking, excursion à vélo

Indication pour l'évaluation:

½ point par réponse correcte = 2 points au maximum

Nombre de points obtenus par page:

Points

- c) Vos clients ont envie d'envoyer à leurs proches au cours du circuit une carte postale représentant les lieux qu'ils ont déjà vus.
Veuillez cocher 3 photos correctes.
(Des points seront déduits pour les images cochées à tort)



faux



juste



faux



faux



juste



juste

Indication pour l'évaluation:

3 réponses correctes = 2 points / 2 réponses correctes = 1 point / sinon 0 point

Nombre de points
obtenus
par page:

Points

Vacances balnéaires en Thaïlande

Les stations balnéaires Phuket – Koh Samui – Hua Hin constituent 3 variantes au choix. Le climat de ces 3 endroits est décrit ci-dessous.

Variante A	Variante B	Variante C
Il est préférable de s'y rendre durant les mois de février à septembre. En hiver, la mer est parfois très agitée en raison de la mousson, qui provoque également des précipitations brèves et intenses, surtout en novembre et en décembre.	Le lieu se caractérise par un climat très stable, raison pour laquelle il s'agit d'une destination idéale pour toute l'année. La plupart des précipitations sont à signaler en septembre et en octobre.	Il est préférable de s'y rendre durant les mois de novembre à avril. En été, la mer est parfois très agitée en raison de la mousson, qui provoque également des précipitations brèves et intenses en alternance avec un temps ensoleillé.

Tâches: (6 points)

a) Quelle station balnéaire correspond à:

la variante A: *Koh Samui*

la variante B: *Hua Hin*

la variante C: *Phuket*

Indication pour l'évaluation:

3 réponses correctes = 3 points / 2 réponses correctes = 2 points / sinon 0 point

b) Quelle variante, respectivement quelle station balnéaire, recommandez-vous à vos clients en fonction de leur description ?

Variante: *A (1 point)*

c) Justifiez votre choix en quelques mots-clés.

Meilleure saison pour voyager, les clients partent au mois de septembre (1 point)

d) Vos clients téléphonent chez eux depuis la station balnéaire en Thaïlande. L'appel est passé à 13h00 heure locale Thaïlande.

Suisse GMT time + 2

Thaïlande GMT time + 7

Quelle heure est-il en Suisse: *08h00 (1 point)*

Nombre de points obtenus par page:

Points

Alternative; vol avec SWISS

S'écartant de la situation initiale qui prévoyait des vols Air France, Thai International, Edelweiss et Emirates, le client s'informe sur une autre variante, à savoir un vol Swiss pour Bangkok (sans vols de correspondance à l'intérieur de la Thaïlande).

Zurich – Bangkok – Zurich avec LX SWISS, extrait de la fare calculation et de la tax-box

```
ZRH LX BKK 542.03 LX ZRH 640.58 NUC1182.61END ROE1.01469
FARE CHF1200.00 TAX 41.50CH TAX 23.00TS TAX 292.00YQ
TOT CHF1556.50
```

Tâches: (3 points)

- a) Quel est le composant tarifaire le plus avantageux? Veuillez cocher la bonne réponse.

Enoncé	Cochez ce qui convient
Outbound	X
Middlebound	
Doublebound	
Inbound	
Tous les composants tarifaires ont la même valeur	

(1 point)

- b) TAX 23.00TS de l'extrait ci-dessus. De quelle monnaie s'agit-il? Veuillez cocher la bonne réponse.

Enoncé	Cochez ce qui convient
Thai baht	
Thai shilling	
NUC (neutral unique of construction)	
Euro (EUR)	
Franc suisse (CHF)	X

(1 point)

- c) Que signifie l'abréviation YQ dans l'extrait ci-dessus? (Certaines compagnies aériennes utilisent également l'abréviation YR). Veuillez cocher la bonne réponse.

Enoncé	Cochez ce qui convient
Taxe de décollage	
Surtaxe carburant	X
Taxe d'atterrissage	
Assurance frais d'annulation et couverture SOS durant le voyage	

(1 point)

Nombre de points
obtenus
par page:

Points

Solution 3**17 points****Objectif détaillé no 2.2.3.3: Etablir de manière autonome des documents spécifiques à l'entreprise****Objectif détaillé no 2.2.5.10: Soumettre une offre optimale****Objectif détaillé no 1.10.1.3: Conseil sur des pays d'Afrique/du Proche-Orient****Objectif détaillé no 1.10.2.3: Connaître les aspects relatifs aux formalités d'entrée dans un pays****Situation initiale:**

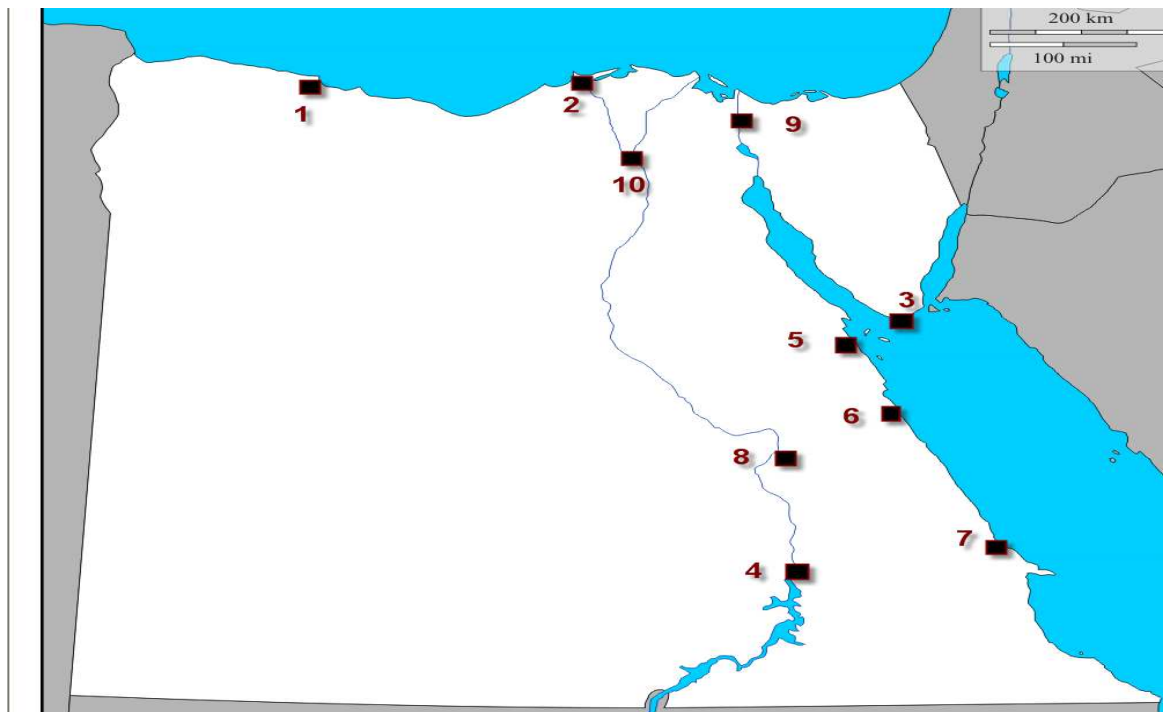
Monsieur Sommer, un client de longue date, se rend dans votre agence de voyages afin que vous lui prépariez une offre pour l'arrangement terrestre de son voyage en Egypte. Monsieur Sommer s'intéresse à la culture et envisage d'entreprendre un circuit suivi d'une semaine de vacances balnéaires.

Il a utilisé ses miles pour réserver directement auprès de Swiss le vol à destination du Caire, pour lui et sa compagne. Il atterrira au Caire le 7 novembre 2011 à 16h40 et reprendra un vol à destination de Zurich le 23 novembre 2011 à 08h00.

En consultant votre fichier clients, vous constatez que Monsieur Sommer et sa compagne ont un passeport suisse.

Tâche: (3 points)

Sur la carte qu'ils ont eux-mêmes apportée, vos clients vous montrent les endroits qu'ils aimeraient éventuellement visiter.



Afin de pouvoir organiser un itinéraire optimal, vous commencez par vous faire une idée des destinations indiquées par des chiffres.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Complétez le tableau ci-après en attribuant les chiffres des destinations aux endroits correspondants.

No	Lieu	No	Lieu
(Exemple) 1	Marsa Matrouh	6	Hurghada
2	Alexandrie	7	Marsa Alam
3	Sharm-el-Sheikh	8	Louxor
4	Assouan	9	Canal de Suez
5	El Gouna	10	Le Caire

Indication pour l'évaluation:

8-9 corrects = 3 points / 5-7 corrects = 2 points / 3-4 corrects = 1 point / sinon 0 point

Tâche: (4 points)

Suite à votre entretien, Monsieur Sommer opte pour des vacances balnéaires à Sharm el-Sheikh. Avant que votre client ne prenne sa décision, vous lui avez présenté plusieurs variantes possibles:

Veillez compléter les champs grisés comme suit:

Lignes 1 et 3: indiquez une station balnéaire correspondant aux caractéristiques mentionnées

Lignes 2 et 4: attribuez à chaque endroit trois caractéristiques typiques qui illustrent explicitement la station balnéaire en question (l'énumération d'activités sportives possibles compte comme une seule caractéristique).

	Lieu	Caractéristiques
1	Marsa Alam	Vols directs au départ de la Suisse Les clients y viennent pour se détendre et trouver le calme Destiné aux clients ayant des exigences très élevées Une adresse qui circule entre fans de plongée
2	Sharm el-Sheik	Célèbre lieu de villégiature situé à la pointe sud de la presqu'île du Sinaï Golf, snorkeling, plongée, baignade Beaucoup d'animation, bonne infrastructure Contrastes: formations rocheuses uniques, massif montagneux grandiose, oasis luxuriantes et verdoyantes
3	El Gouna	Lieu de villégiature exclusif sur les bords de la Mer rouge Egalement appelé 'la nouvelle étoile de la Mer rouge' ou 'la Venise de la Mer rouge' Les villas et les hôtels ont été bâtis sous forme de ville lagune La Mecque des plongeurs passionnés par les épaves Terrain de golf
4	Hurghada	Point de départ pour Louxor Plus grand paradis de vacances sur la côte occidentale de la Mer rouge Autrefois une petite station balnéaire au bord du désert Excursions aux bancs de coraux Plongée, baignade, surf, snorkeling, golf

Nombre de points obtenus par page:

Indication pour l'évaluation:

1 point par champ grisé correct – 4 points au maximum

Points

Tâches: (3 points)

Avant de quitter votre agence, Monsieur Sommer souhaite encore obtenir quelques informations d'ordre général. Veuillez répondre aux questions qu'il vous pose:

- a) „A quoi dois-je spécialement prêter attention si je voyage en Egypte pendant le Ramadan?“ Décrivez 2 particularités en quelques mots.

Ne pas manger ni boire ou fumer en public du lever au coucher du soleil. Et faire preuve de patience si le rythme est un peu plus lent (restaurants, commerces, etc.)

- b) „Quelles sont les précautions à observer en Egypte au niveau de la nourriture?“ Décrivez 2 précautions en quelques mots.

Consommer uniquement des fruits pelés ou cuits, ne pas boire l'eau du robinet (pas de glaçons), manger uniquement des légumes cuits, pas de salade, etc.

- c) “Où pouvons-nous obtenir notre visa d'entrée”? Citez 2 possibilités en quelques mots.

A l'aéroport du Caire, ou l'organisateur annexe le visa/bon aux documents de voyage, ou via l'ambassade

Indication pour l'évaluation:

6 réponses correctes = 3 points / 4-5 correctes = 2 points / 3 correctes = 1 point / sinon 0 point



Tâches: (6 points)

- a) Complétez maintenant l'offre ci-après.

- Veuillez compléter tous les champs grisés de l'offre
- Les informations vous aidant à trouver la réponse sont écrites en ***italique***

7 novembre 2011	Atterrissage au Caire, transfert privé à l'hôtel 3 nuitées au Caire, Hôtel Nile Hilton, 1 chambre double avec vue sur le Nil Visite du Musée égyptien (<i>cochez la bonne image</i>) et du souk						
	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					

Nombre de points obtenus par page:

		Points
	Nous vous conseillons d'entreprendre une excursion d'une journée dans les proches environs du Caire, par ex.: (<i>Veillez indiquer un site correspondant</i>): <i>Pyramides de Gizeh, Sphinx, Dahshur, Memphis, Sakkarah</i>	
10 novembre 2011	08h00 Transfert privé à l'aéroport du Caire 11h00 Vol Le Caire – Louxor avec Egyptair MS 330 12h00 Atterrissage à Louxor Transfert privé à l'hôtel 3 nuitées à Louxor, Hôtel St. Georges, 1 chambre double	
11 novembre 2011	07h00 Départ en minibus, visite de quelques tombes dans la Vallée des rois, avant midi visite du temple de Hatchepsout (<i>cochez la bonne image</i>)  X Reste du temps à libre disposition. Nous vous conseillons de visiter les temples de Karnak.	
13 novembre 2011	08h00 Transfert privé de Louxor à Assouan 2 nuitées à Assouan, Hôtel Mövenpick Resort Aswan, 1 chambre double Pour découvrir le charme d'Assouan, nous vous recommandons un tour en felouque le jour de votre arrivée	
14 novembre 2011	Excursion d'une journée à Abou Simbel: Très tôt le matin, transfert à l'aéroport d'Assouan, vol pour Abou Simbel (<i>cochez la bonne image</i>). L'horaire précis vous sera communiqué sur place.  X Vol retour à Assouan	
15 novembre 2011	Vol Assouan – Louxor – Sharm-el-Sheikh (l'horaire précis vous sera communiqué sur place)	
		Nombre de points obtenus par page:

Points

15 – 22. 11.2011	Vacances balnéaires au bord de la Mer rouge: 7 nuitées à l'Hôtel Fayrouz Hilton, 1 chambre double
22 novembre 2011	Transfert selon indications de notre représentant 15h15 Vol Sharm-el-Sheikh – Le Caire avec Egyptair MS 316 16h15 Atterrissage au Caire Transfert privé à l'hôtel Nuitée à l'Hôtel Mövenpick Heliopolis, à proximité de l'aéroport, chambre double
23 novembre 2011	Vol retour en Suisse, conformément à votre horaire Swiss

Indications pour l'évaluation:

Lacunes complétées correctement dans le texte et images correctes:

4 réponses correctes = 2 points / 3 = 1 point / 2 = ½ point / sinon 0 point

Lacunes complétées correctement dans les dates:

6 = 2 points / 4-5 = 1 point / 2-3 = ½ point / sinon 0 point

Erreurs consécutives ½ point

- b) Vous vérifiez que votre offre est bien complète. Citez 3 éléments importants qui manquent encore dans cette offre (exception faite de l'adresse, du titre, de l'introduction, des salutations et de la signature):

Prix (par personne), prestations incluses, repas, formalités d'entrée dans le pays (passeport-visa), conditions de paiement, assurance, santé, CGCV, conditions d'annulation

Indication pour l'évaluation:

3 réponses correctes = 2 points / 2 correctes = 1 point / sinon 0 point

Tâche: (1 point)

Bon nombre de touristes voyageant en Egypte choisissent d'entreprendre une croisière de plusieurs jours sur le Nil.

Citez 2 avantages de ce type de voyage pour les clients.

Pas de valises à faire, présence d'un guide, cabine climatisée, accès direct aux sites à visiter, animation à bord, pension complète, etc.

Indication pour l'évaluation:

2 réponses correctes = 1 point / 1 correcte = ½ point

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Solution 4**10 points****Objectif détaillé no 1.9.7.5: Connaître les alliances entre compagnies aériennes****Objectif détaillé no 2.5.1.1: Connaître les termes techniques****Objectif détaillé no 1.9.7.3: Consulter et interpréter correctement les plans et tarifs de vols****Objectif détaillé no 1.9.7.4: Calculer les décalages horaires****Situation initiale:**

Les tâches qui suivent se composent (pour certaines) d'un texte d'introduction complété par les informations nécessaires, de la question et de quatre propositions de réponses. Veuillez cocher la réponse correcte avec une **X**.

Attention: **une seule réponse** est correcte par question.

Tâches:

a) Laquelle de ces affirmations est correcte? 1 point

- "Oneworld" est la plus grande alliance sur le plan du trafic aérien mondial.
- Toute compagnie aérienne de ligne européenne fait partie de l'une des cinq grandes alliances.
- Les alliances offrent en premier lieu de nombreux avantages de taille aux passagers. Les compagnies aériennes, en revanche, ne retirent que peu d'avantages mineurs de ces alliances.
- Si un passager collecte des miles, par ex. chez British Airways, il peut en règle générale collecter aussi des miles sur toutes les autres compagnies aériennes affiliées à la même alliance pour autant qu'il vole avec les airlines concernées.

b) Pour quelle liaison aérienne est-il possible de confirmer immédiatement une place en classe Z (Business Class) à Madame Gerber qui se rend de Zurich à Chicago (ORD), et ce sur les deux vols? 1 point

- 1 ZRH DUS 0700 0810 LH3773 C9 D9 Z9 Y9 B9 M9 H9 Q9 V9 W9#733
2 ORD 1000 1230 LH 436 C9 D9 ZC 333
- 3 ZRH MUC 0925 1020 LH3741 C6 D4 Z0 Y9 B9 M9 H9 Q9 V9 W9#319
4 ORD 1130 1410 LH 434 F1 A1 C0 D0 Z0 Y0 B0 M0 H0 Q0#333
- 5 ZRH FRA 1225 1335 @LH5055 C4 D4 Z4 Y4 B4 M4 H4 Q4 V4 WC#319
6 ORD 1520 1730 LH 448 F8 A8 C9 D9 Z6 Y9 B2 M8 H4 Q0#346
- 7 ZRH FRA 1455 1600 LH3725 C9 D2 Z0 Y9 B9 M9 H9 Q1 V0 WC#320
8 ORD 1730 1945 LH 432 F4 A4 C4 D3 Z1 Y0 B0 M0 H0 QC#333

Nombre de
points
obtenus
par page:

- c) Vous souhaitez appliquer un tarif « throughfare » publié assorti de la restriction suivante:
“NO STOPOVERS PERMITTED”
En conséquence, laquelle de ces variantes de vols ne pouvez-vous pas réserver?
1 point
1. DL 67 Economy 19JUL ZRHATL HK1 1030 1455 TUE (ATL = Atlanta)
2. DL 1037 Economy 19JUL ATLLAX HK1 1620 1742 TUE (LAX = Los Angeles)
1. EK 771 Economy 20JUL BOMDXB HK1 0945 1115 WED (BOM = Mumbai)
2. EK 87 Economy 21JUL DXBZRH HK1 0840 1320 THU (DXB = Dubai)
1. BA 735 Business 22JUL ZRHMAN HK1 0715 0810 FRI (MAN = Manchester)
2. BA 183 Business 22JUL MANDUB HK1 2110 2220 FRI (DUB = Dublin)
1. LX 1077 Business 23JUL FRAZRH HK1 2035 2135 SAT (FRA = Frankfurt)
2. LX 138 Business 24JUL ZRHHKG HK1 2240 #1645 SUN (HKG = Hong Kong)
= Arrivée le lendemain du départ
- d) Dans le cadre de son voyage en Europe, un passager doit rendre visite à des clients dans différentes villes.
Quel est l'itinéraire le plus judicieux d'un point de vue géographique? 1 point
- Londres-Copenhague-Paris-Oslo-Athènes-Londres
- Londres-Oslo-Paris-Copenhague-Athènes-Londres
- Londres-Paris-Athènes-Copenhague-Oslo-Londres
- Londres-Athènes-Paris-Oslo-Copenhague-Londres
- e) Monsieur Chevalier opte pour le vol Zurich-New York-Los Angeles-Tokyo-Zurich.
Tokyo est le fare construction point /fare break point de ce voyage.
Quels sont les global directions/global indicators appliqués ici? 2 points
- La global direction/le global indicator pour le composant tarifaire outbound est AP et la global direction/le global indicator pour le composant tarifaire inbound est TS.
- La global direction/le global indicator pour le composant tarifaire outbound est AT et la global direction/le global indicator pour le composant tarifaire inbound est EH.
- La global direction/le global indicator pour le composant tarifaire outbound est AP et la global direction/le global indicator pour le composant tarifaire inbound est EH.
- La global direction/le global indicator pour le composant tarifaire outbound est AT et la global direction/le global indicator pour le composant tarifaire inbound est TS.

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Vous voyez ici un extrait de note / fare quote note / rule.

0. APPLICATION

SPECIAL FARE ECONOMY CLASS/ADVANCE INSTANT PURCHASE
EXCURSION FROM SWITZERLAND TO THE USA
TYPES OF TRANSPORTATION
FARES GOVERNED BY THIS RULE CAN BE USED TO CREATE
ROUND-TRIP ONLY.

5. ADVANCE RES/TICKETING

RESERVATIONS FOR ALL SECTORS ARE REQUIRED AT LEAST 21 DAYS
BEFORE DEPARTURE.
TICKETING MUST BE COMPLETED WITHIN 72 HOURS AFTER
RESERVATIONS ARE MADE.

6. MINIMUM STAY

RETURN TRAVEL FROM INBOUND TRANSATLANTIC SECTOR MUST
COMMENCE NO EARLIER THAN THE FIRST SUN AFTER DEPARTURE OF
THE OUTBOUND TRANSATLANTIC SECTOR.

7. MAXIMUM STAY

RETURN TRAVEL FROM LAST STOPOVER MUST COMMENCE NO LATER
THAN 2 MONTHS AFTER DEPARTURE FROM FARE ORIGIN.

16. PENALTIES

CANCELLATIONS; ANY TIME
PER DIRECTION CHARGE CHF 150 FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND.
INBOUND CHANGES
ANY TIME; CHARGE CHF 200 FOR REISSUE/REVALIDATION.
OUTBOUND CHANGES; CHANGES NOT PERMITTED.

19. CHILDREN DISCOUNTS

ACCOMPANIED CHILD 2-11 - CHARGE 67 PERCENT OF THE FARE.

f) Quel est l'énoncé correct? 2 points

Le tarif avec cette note / fare quote note / rule peut être appliqué si le vol est réservé aujourd'hui et que Monsieur Vogel souhaite décoller dans une semaine.

Si un voyage Suisse-USA-Suisse est annulé trois jours après l'établissement du billet, la somme retenue s'élève à CHF 300.

Monsieur Vogel peut emprunter le routing suivant.

1. LX 16 H 15JUL ZRHJFK HK1 1000 1240 FRI (JFK = New York)

2. ARNK

3. LX 53 H 29JUL BOSZRH HK1 1855 #0815 FRI (BOS = Boston)

= Arrivée le lendemain du départ

(Monsieur Vogel fait le trajet de New York à Boston en voiture de location.)

Si Monsieur Vogel emmène son fils âgé de dix ans, ce dernier bénéficie d'une réduction de 67 %.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Vous voyez ici un extrait de l'International Time Calculator.

International Time Calculator

Standard Clock Time is shown in hours and minutes fast (+) or slow (-) of GMT (Greenwich Mean Time). Many countries also have a period of Daylight Saving Time (DST). This is shown together with the period it is effective. Countries with more than one time zone are marked **

Country / Area	Standard Clock Time	Daylight Saving Time	DST effective period
Sri Lanka	+6		
Switzerland	+1	+2	27 Mar – 29 Oct
Thailand	+7		
U.S.A. **			
Hawaiian Islands	-10		
Eastern Time	-5	-4	13 Mar – 05 Nov
Pacific Time	-8	-7	13 Mar – 05 Nov
Venezuela	-4		

- g) Laquelle de ces affirmations est correcte? 2 points
- Le décalage horaire entre Genève et New York est de 5 heures le 10 octobre.
- En Suisse, l'heure d'été / Daylight Saving Time (DST) dure 2 semaines de moins qu'aux USA.
- Lorsqu'il est 15h45 le 23 mars à Los Angeles, il est 23h45 le 23 mars en Suisse.
- L'heure d'été / DST et l'heure d'hiver / Standard Clock Time sont appliquées à tous les fuseaux horaires aux USA.

Nombre de points obtenus par page:

Solution 5**6 points**

Points

Objectif détaillé no 1.1.1.3: S'enquérir des besoins du client**Situation initiale:**

Un nouveau client prend rendez-vous avec vous et vous l'accueillez pour la première fois dans votre agence. La seule chose que vous savez de ce client est qu'il s'intéresse à un voyage.

Tâches:

- a) En une seule phrase complète, expliquez de manière compréhensible pourquoi vous posez surtout des questions ouvertes lors de ce premier entretien (ne pas donner d'exemple).

Vous obtenez 2 points si votre réponse est correcte.

Il faut mentionner un aspect au moins.

- *Les questions ouvertes incitent le client à s'exprimer librement.*
- *J'apprends plus de choses qu'avec une réponse à une question fermée.*
- *Le client ne se sent pas sous pression; il peut mieux exprimer ses attentes et ses besoins.*

Indications pour l'évaluation:

- Ne pas tenir compte des fautes d'orthographe.
- Déduire ½ point en cas de style télégraphique.

- b) Formulez ci-dessous, en phrases complètes, quatre questions ouvertes auxquelles vous souhaitez dans tous les cas obtenir une réponse de la part de votre client au cours de ce premier entretien avec lui.

Vous obtenez 1 point par question ouverte, soit 4 points au total.

Exemples de réponses:

- *En quoi puis-je vous être utile? Que puis-je faire pour vous?*
- *Quel type de vacances/voyage envisagez-vous?*
- *Quelle somme comptez-vous dépenser?*
- *Quels sont les éléments (hôtel, destination, transport, etc.) particulièrement importants pour vous?*

Indications pour l'évaluation:

- On demande des phrases complètes sous forme interrogative.
- D'autres questions sont possibles.
- Les questions doivent être posées de manière claire et ouverte.
- Ne pas tenir compte des fautes d'orthographe.
- Déduire ½ point en cas de style télégraphique.

 Nombre de points obtenus par page:

Solution 6**4 points**

Points

Objectif détaillé no 1.1.2.2: Saisir et transmettre les besoins des clients**Situation initiale:**

Monsieur Meier vous révèle dans le cadre d'une discussion qu'il a envie d'entreprendre une croisière en Méditerranée avec toute sa famille (2 adultes et 2 enfants).

Tâche:

Citez en quelques mots quatre informations possibles et plausibles que vous devez obtenir de la part de votre client afin de pouvoir lui soumettre une offre optimale.

Vous obtenez 1 point par réponse brève et logique, soit 4 points au total.

- Saison
 - Budget
 - Cabine souhaitée
 - Itinéraire
- Compagnie maritime
 - Taille du bateau
 - Catégorie de bateau

Indication pour l'évaluation:

D'autres solutions logiques sont possibles.

Nombre de points obtenus par page:

Points

Solution 7**5 points****Objectif détaillé no 1.4.4.1: Atteindre les objectifs****Situation initiale:**

Vous procédez de manière systématique lorsque vous devez vous acquitter d'une tâche complexe. La «méthode des six étapes» est un moyen permettant de procéder de manière ciblée.

- | | | |
|----------------|------------------|---------------|
| 1. Information | 2. Planification | 3. Décision |
| 4. Réalisation | 5. Contrôle | 6. Evaluation |

Tâches:

- a) Citez en quelques mots deux raisons pour lesquelles les étapes mentionnées dans le tableau ci-dessous sont déterminantes pour garantir la bonne marche du projet. Vous obtenez 1 point par réponse logique, soit 2 points au total.

Etapes	Explications
Contrôle	<i>Il s'agit d'une étape importante car elle permet de n'oublier aucun point essentiel. En outre, le contrôle permet de procéder à des modifications ou adaptations à court terme. Avoir confiance, c'est bien; contrôler, c'est mieux.</i>
Evaluation	<i>Cette étape permet d'éviter de répéter les mêmes erreurs, de développer et d'améliorer le processus, d'analyser les résultats.</i>

- b) Sujet: intégrer une nouvelle destination au programme. Attribuez aux questions et énoncés ci-dessous la ou les étapes correspondantes de la «méthode des 6 étapes».
Vous obtenez ½ point pour chaque croix attribuée correctement (3 points au total).

Questions/énoncés	Méthode des six étapes					
	Information	Planification	Décision	Réalisation	Contrôle	Evaluation
Les contrats avec les hôtels sont négociés				X		
Les liaisons aériennes ont été clarifiées		X				
La direction donne son feu vert			X	(X)		
La nouvelle destination répond-elle à une demande?	X					
Les offres «last minute» sont publiées					X	(X)
La production des catalogues est prévue dans la planification annuelle		X				

 Nombre de points obtenus par page:

Indication pour l'évaluation: aucune fraction de point ne peut être attribuée.

Points

Solution 8**4 points****Objectif détaillé no 2.1.3.1: Se procurer des informations****Situation initiale:**

Vous travaillez au sein du département d'un tour-opérateur. Dans cette fonction, vous devez quotidiennement répondre à de nombreuses questions posées par des clients internes ou externes.

Tâche:

Vous avez décidé d'établir une liste répertoriant les questions les plus fréquemment posées et de la compléter en indiquant les sources d'informations qui vous aideront à y répondre.

Complétez le tableau suivant en indiquant pour chaque question les différentes sources d'informations logiques possibles. (Internet et 'ordinateur' ne sont pas considérés comme des sources d'informations/de données)

Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 4 points au total.

Question	Source d'informations/de données
Prix vols secs	Listes de prix, système de réservation interne, quick reference
Formalités d'entrée	Timatic, catalogues, Intranet, consulats
Numéros de téléphone du client XY	Fichier clients
Conditions d'annulation	Conditions générales de contrat et de voyage, contrats avec les hôtels
Horaires des vols	Système de réservation interne
Conditions de changement de réservation	CGCV, contrats avec les prestataires de services
Taux de commissionnement agents	Contrats, département agents, listes de commissions
Données de réservation	Manuel, quick reference, documents de cours

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Solution 9**5 points****Objectif détaillé no 2.1.4.2: Bon usage des données de l'entreprise d'apprentissage****Situation initiale:**

Vous travaillez dans l'administration d'une PME et initiez un apprenti à l'ensemble de ses tâches. Vous avez accès à diverses données et voulez montrer à l'apprenti comment en faire bon usage.

Tâche:

A l'aide du tableau ci-dessous, indiquez pour les exemples mentionnés, s'il s'agit d'informations confidentielles ou publiques.

Expliquez en outre quelles sont les conséquences d'une non-observation du principe de confidentialité (seulement dans le cas des données confidentielles).

Vous obtenez 5 points au maximum pour le tableau complètement rempli.

Donnée/information	confidentielle	publique	Conséquences
Fichier clients de l'entreprise	X (½)		Perte de confiance, création d'un avantage pour la concurrence (1 point)
Rapport annuel de l'entreprise		X (½)	
Décomptes de salaire des collaborateurs	X (½)		Violation de la protection des données et des personnes (1 point)
Documents stratégiques	X (½)		Les concurrents peuvent utiliser ces informations confidentielles sur le plan stratégique. Violation des dispositions du CO [art. 321] (1 point)

Indications pour l'évaluation:

Attribution des points selon les données indiquées dans la solution.

Considérer comme valable si le rapport annuel est estimé comme étant "confidentiel" avec l'annotation "entreprise familiale" ou autre mention du même type.

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Solution 10**4 points****Objectif détaillé no 3.3.7.1: Définir les attentes des groupes d'intérêts****Situation initiale:**

Un tour-opérateur entretient des contacts avec différents groupes d'intérêts. Ceux-ci ont des attentes et des exigences vis-à-vis de l'entreprise.

Tâches:

- a) Décrivez en quelques mots pour chaque groupe d'intérêts cité ci-dessous 2 attentes/exigences typiques vis-à-vis de l'entreprise.

Vous obtenez ½ point par attente/exigence logique, soit 2 points au total.

Groupe d'intérêts	Attentes/exigences
Collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> - rémunération et allocations sociales conformes aux prestations fournies (les mentions "salaire"/ "amélioration du salaire" ou "plus de salaire" ne suffisent pas!) - ambiance de travail agréable - emploi stable - reconnaissance du travail fourni - possibilité de formation continue - offre en matière de voyages d'étude - etc.
Agence de voyages/retailer	<ul style="list-style-type: none"> - commissions élevées - relation d'affaires de longue date - mesures de soutien à la vente - voyages d'étude - formations sur des destinations/produits - etc.

- b) Décrivez en une phrase complète les conflits d'intérêts pouvant surgir entre les collaborateurs et l'employeur.

Vous obtenez 1 point pour vos explications formulées en une phrase complète.

Les exigences des collaborateurs (cf. solution a) peuvent entrer en conflit avec le groupe d'intérêts "Agence de voyages" (attentes concernant le salaire, les prestations sociales, etc.) ou avec les objectifs de l'entreprise (investissements, extension du marché, etc.). Exemples: les collaborateurs souhaitent une augmentation de salaire, le tour-opérateur n'a pas la possibilité de répondre à cette demande. Les collaborateurs souhaitent avoir 5 semaines de vacances, le tour-opérateur ne peut pas engager de personnel supplémentaire susceptible d'assumer ces heures de travail.

Nombre de points obtenus par page:

Points

- c) Décrivez en une phrase complète les conflits d'intérêts pouvant surgir entre l'agence de voyages/le retailer et le tour-opérateur/l'organisateur.

Vous obtenez 1 point pour vos explications formulées en une phrase complète.

Le retailer souhaite toucher la plus grosse commission possible, le tour-opérateur a fait un calcul serré et ne peut pas inclure une marge plus importante (pression sur les prix)

D'autres descriptions logiques sont possibles.

Indication pour l'évaluation:

Déduction d'un ½ point si la réponse n'est pas formulée en phrases complètes.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Solution 11**6 points****Objectif détaillé no 3.3.8.1: Evaluer des offres****Situation initiale:**

Vous avez deux offres de deux prestataires différents portant sur la location d'un camping-car pour 2 adultes de/à Calgary, qui incluent les prestations énumérées dans le tableau ci-après. Il faut compter 2'000 km pour le trajet prévu.

La réservation a été faite en mars 2011.

Prise en charge du camping-car: Mercredi 1^{er} juin 2011

Restitution du camping-car: Mercredi 15 juin 2011

	Prestataire A (prix taxes incl.)	Prestataire B (prix taxes incl.)
Camping-car 20ft	Les modèles ont 2-3 ans	Les modèles sont neufs
Prix de base du camping-car	4 jours à CHF 87.- 10 jours à CHF 138.-	14 jours à CHF 130.-
Assurance	CHF 17.- par jour	CHF 25.- par jour
Franchise	900.- CAD (dollar canadien)	500.- CAD (dollar canadien)
Prix km	CHF 205.- pour 500 km	CHF 350.- pour 1'000 km
Forfait service plus	CHF 240.- <u>par personne</u>	CHF 230.- <u>par personne</u>
Remarque	500 km gratuits si réservation jusqu'au 31 mars 2011	10% de rabais sur le prix par jour pour les locations au mois de juin 2011

Tâches:

- a) Calculez le prix des deux variantes des prestataires A et B et indiquez le coût total (montrez le cheminement précis que vous avez suivi pour faire le calcul).

Vous obtenez 2 points par calcul et par prestataire, soit 4 points au total.

Prestataire A			Prestataire B		
Prestations	p/jour	Total CHF	Prestations	p/jour	Total CHF
Location 4 jours	87.00	348.00 1/2	Location 14 jours	130.00	1'820.00 1/2
Location 10 jours	138.00	1'380.00 1/2	10% de rabais		- 182.00 1/2
Assurance 14 jours	17.00	238.00 1/2	Ass. 14 jours	25.00	350.00 1/2
3 forfaits à 500 km	205.00	615.00 1/2	2 forfaits à 1'000 km	350.00	700.00 1/2
2 x forf. service plus	240.00	480.00	2 x forf. service plus	230.00	460.00
Coût total		3'061.00	Coût total		3'148.00

Nombre de points obtenus par page:

- b) Citez en quelques mots 1 avantage et 1 inconvénient de chacun des prestataires au niveau des prestations proposées. Vous obtenez un ½ point par réponse correcte, soit 2 points au total.

Prestataire A

Avantages: *moins cher, 500 km gratuits*

Inconvénients: *franchise de CAD 900.00, modèles âgés de 2-3 ans, forfait service plus est plus cher*

Prestataire B

Avantages: *franchise de CAD 500.00, nouveaux modèles, forfait service plus est moins cher*

Inconvénients: *plus cher, pas de km gratuits*

Indication pour l'évaluation:

Un ½ point par réponse correcte, soit 2 points au total

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Solution 12**6 points****Objectif détaillé no 1.4.2.2 / 1.4.2.3: Connaître et réaliser des objectifs financiers****Situation initiale:**

Toute agence de voyages/tout retailer doit se fixer des objectifs financiers. Ces objectifs concernent les coûts, le chiffre d'affaires, le bénéfice, etc., et également les liquidités.

Tâches:

- a) Citez et expliquez en quelques mots 4 raisons pouvant engendrer une mauvaise situation financière au sein d'une agence de voyages/pour un retailer. Ayez soin de bien distinguer ces raisons les unes des autres. Vous obtenez 1 point par raison mentionnée accompagnée d'une explication, soit 4 points au total.

Raisons possibles:	Explications; exemples de mots-clés valables:
Frais d'infrastructure	Augmentations de loyer, loyers trop élevés liés à la situation, frais informatiques trop élevés
<i>Marketing insuffisant, voire absent</i>	<i>Assortiment inadapté ou vieilli, ne correspond pas à l'évolution des habitudes d'achat, ignorance ou mauvaise estimation de la concurrence, relation exclusive avec un ou quelques gros clients</i>
<i>Troubles politiques, événements naturels</i>	<i>Un TO spécialisé (destination, type de voyage) est particulièrement exposé</i>
<i>Comptabilité mal assurée</i>	<i>Erreurs dans la gestion des finances, estimation et calcul des coûts absents ou insuffisants, contrôle insuffisant</i>
<i>Défaillance de la direction commerciale</i>	<i>Ignorance des nouveaux développements, projets ambitieux et mal gérés, direction incompétente, spéculation, financement mal assuré</i>
<i>Concurrence d'Internet</i>	<i>Les clients réservent directement par Internet</i>
Autres raisons: Problèmes liés au personnel	<i>Influence des cours de change, réduction d'importantes prestations de service, prestations salariales trop élevées, travail peu motivant, conditions de travail peu attractives, affectation des employés à des postes ne correspondant pas à leurs capacités</i>

Indications pour l'évaluation:

Le candidat obtient 1 point par raison mentionnée accompagnée d'une explication en quelques mots, soit 4 points au total. Possibilité d'attribuer des ½ points.

Nombre de points obtenus par page:

- b) Une agence de voyages/un retailer peut être confronté à des difficultés de liquidités. Proposez en quelques mots 2 mesures permettant d'améliorer la trésorerie. Vous obtenez 1 point par mesure plausible, soit 2 points au total.

Réponses possibles:

- *Chômage partiel*
- *Gel de l'engagement du personnel*
- *Licenciement de personnel*
- *Etre plus strict dans l'envoi des rappels*
- *Pas de nouvelles acquisitions; meubles, matériel informatique*
- *Constitution d'un capital propre ou étranger*

Points

Nombre de points obtenus par page: