

**Procédure de qualification 2023 / pratique professionnelle – écrit
 pour les apprenti/es de la branche de formation
 et d'examen Agences de voyages**

Nom/prénom
 du/de la candidat/e:

Numéro
 du/de la candidat/e:

Lieu des CI:

Entreprise formatrice, lieu:

Veillez prendre note de ce qui suit:

1. L'examen se compose 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 28 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. À 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:

Points

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: _____

Nombre de
points
obtenu par
page:

Tâche 1**26 points**

Points

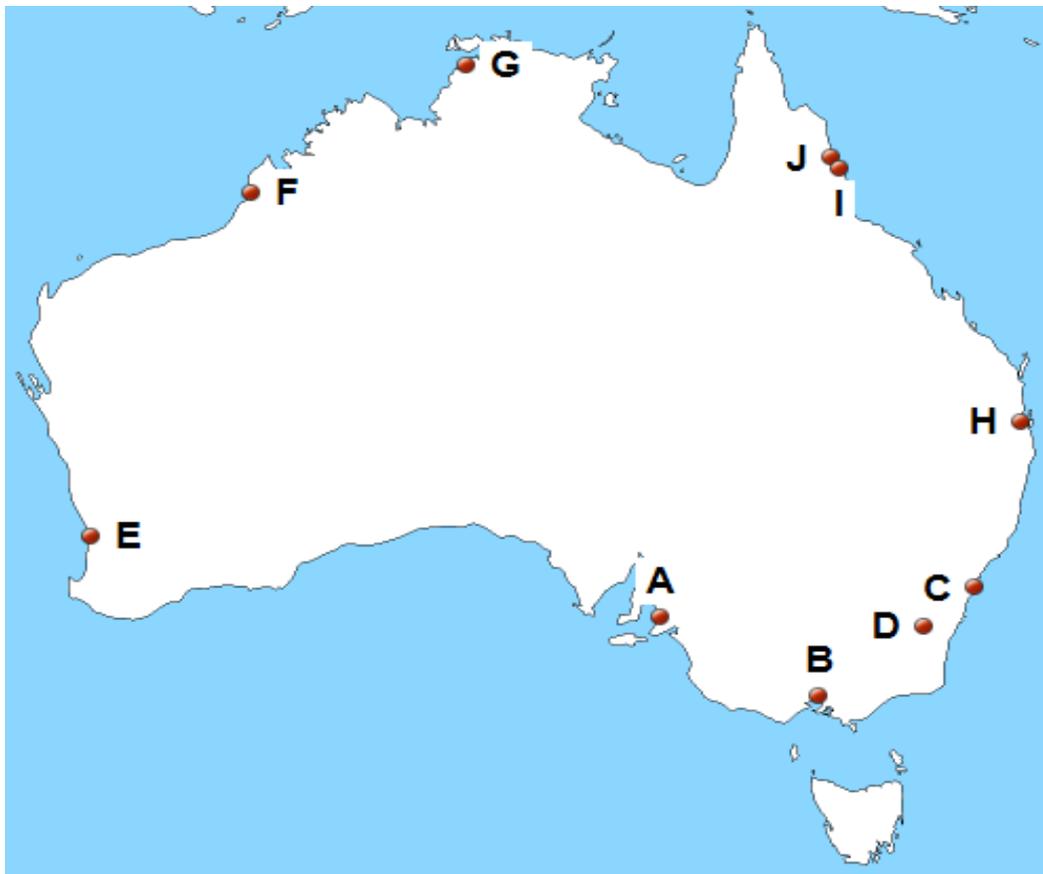
Obj. éval. n° 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation**Obj. éval. n° 1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines des voitures de location et des motor-homes****Obj. éval. n° 1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination****Obj. éval. n° 1.1.8.12 Calculer le prix d'un voyage****Obj. éval. n° 1.1.8.17 Aspects du tourisme durable****Situation initiale:**

La famille Miller prévoit d'entreprendre un grand voyage en Australie avant que leur fils n'entre à l'école secondaire.

Tâches:

a) Pour se faire une idée, la famille commence par consulter une carte.

Attribuez les lettres aux villes correspondantes et inscrivez le nom des villes en face des lettres correspondantes. Vous obtenez 3 points.



Nom de la ville	Lettre	Nom de la ville	Lettre
Broome			E
Port Douglas			A
Canberra			H
Cairns			C
Melbourne			G

Nombre de points
obtenu par
page:

Points

b) Après s'être fait une première idée, vos clients précisent qu'une connaissance leur a parlé d'autres régions valant la peine d'être visitées. Inscrivez le nom du lieu en face des caractéristiques correspondantes. Vous obtenez 2 points.

Exemple: Grande barrière de corail/ plus grand récif corallien du monde

Nom	Caractéristiques
	Uluru (Ayers Rock), Alice Springs, Kings Canyon, Kata Tjuta Olga, désert
	Longue de 124 km et mesurant jusqu'à 25 km de large, la plus grande île de sable du monde possède des dunes spectaculaires pouvant atteindre une hauteur de 250 m. Entourés de dunes, de jolis lacs invitant à la baignade se trouvent à l'intérieur de l'île.
	Route côtière avec les «Douze Apôtres».
	Animaux, nature, lieu de tournage du film Crocodile Dundee, peintures rupestres (Aborigènes), cascades / possibilités de se baigner, sentiers de randonnée, crocodiles marins, visite déconseillée de novembre à mars en raison des fortes précipitations.

c) Indiquez le nom des HUB (plateforme de correspondance/aéroport d'attache) des compagnies aériennes ci-après. Vous obtenez 1 point.

Nom de la compagnie aérienne	Nom du HUB / de la plateforme de correspondance / de l'aéroport d'attache
Emirates	
Thai Airways	
Etihad Airways	

d) La phase de planification est maintenant terminée et la famille Miller souhaite réserver ses vacances comme suit:

Participants: Monsieur Peter Miller
 Madame Sarah Miller
 Enfant Jonas Miller (né le 10.09.2011)

Vols: Comme Monsieur Peter Miller souhaite utiliser ses miles pour payer les vols, vous avez opté pour Singapore Airlines et Qantas.

Nombre de points
obtenu par
page:

SQ 345	01SEP	Zurich – Singapour	11:45/05:55 (+1)
SQ 241	02SEP	Singapour – Sydney	07:10/16:50
QF 385	06SEP	Sydney – Brisbane	08:30/10:00
SQ 814	28SEP	Cairns – Singapour	18:00/23:05
SQ 346	29SEP	Singapour – Zurich	01:25/08:15

Points

Hôtel Sydney: 2 au 6 septembre, catégorie Deluxe Harbour View, petit déjeuner inclus

Voiture de location: 6 au 19 septembre, catégorie Full Size
Pick up: Brisbane Airport 11h00
Drop off: Cairns Downtown 17h00

Hôtel Cairns: 19 au 28 septembre, catégorie vue mer, petit déjeuner inclus

Monsieur Miller a déjà calculé le prix du voyage et vous demande de procéder à un calcul de vérification en votre qualité de professionnel de la branche. Veuillez contrôler tous les éléments du calcul de Monsieur Miller et compléter votre calcul de vérification (au moyen des extraits de brochures ci-après). Vous obtenez 9 points.

Sydney, transferts

Prix en CHF par trajet	Transfert privé par voiture (1-3 personnes)	Transfert en bus par pers.
Aéroport int. – hôtels de ville (env. 10km/30min) v.v.	110.00	20.00
Aéroport int. – hôtels de ville v.v.	100.00	18.00
Suppléments: transferts en bus de 17h00 à 22h30 CHF 10.00 par personne		

Hôtel à Sydney

	Prix par personne / nuit en CHF	
	01.09.23 – 14.09.23	15.09.23 – 30.09.23
Sans repas		
Double Superior	163.00	205.00
Individuelle	266.00	390.00
Double Deluxe Harbour View	217.00	254.00
Individuelle	414.00	488.00
Double Deluxe Opera House	275.00	318.00
Individuelle	530.00	616.00
Enfants: gratuit pour les enfants jusqu'à l'âge de 12 ans qui partagent la chambre de deux adultes payant le plein tarif (lit supplémentaire inclus)		
Lit supplémentaire en chambre double: CHF 45.00 par nuit		
Petit déjeuner: petit déj. continental, CHF 15.00 (adultes), CHF 10.00 (enfants jusqu'à 12 ans)		
Offre: petit déjeuner continental gratuit si le séjour dure 4 nuits et plus		

Nombre de
points
obtenu par
page:

Voiture de location

Points

Prix en CHF par jour de location				01.09.2023 – 30.09.2023						
				New South Wales			Queensland			
Catégorie	Type de véhicule (exemple)	Portes	Places	4-6 jours	7-13 jours	14-20 jours	4-6 jours	7-13 jours	14-20 jours	
A	Toyota Yaris	Compact	2	4	56	52	47	50	45	41
C	Toyota Corolla	Standard	2	4	64	60	55	58	61	54
E	Toyota Camry	Full Size	2	4	75	70	65	69	63	49

Prestations comprises dans le prix:

- Kilométrage illimité
- Assurance responsabilité civile, casco complète (avec franchise), vol du véhicule
- Service d'urgence 24 heures sur 24

Location aller simple:

- New South Wales – New South Wales, gratuit
- Queensland – Queensland, gratuit
- New South Wales – Queensland ou v.v. AUD 300.00

Hôtel à Cairns

Sans repas	Prix par personne / nuit en CHF	
	01.09.23–14.09.23	15.09.23–30.09.23
Double Superior	163.00	184.00
Individuelle	326.00	368.00
2 Bedroom Apartment pour 3 personnes	138.00	173.00
Double Deluxe Sea View	182.00	224.00
Individuelle	364.00	448.00
2 Bedroom Apartment pour 3 personnes, Sea View	167.00	209.00
Petit déjeuner: petit déj. australien, CHF 19.00 (adultes), CHF 14.00 (enfants jusqu'à 12 ans)		
Offres: nuitées gratuites, 5 = 4 / 10 = 8 / 15 = 12		

 Nombre de points obtenu par page:

Points

Date	Prestation	Calcul Monsieur Miller			Calcul de vérification		
		Nom- bre	Prix unitaire	Total	Nom- bre	Prix unitaire	Total
01.09.23	Vol ZRH-SIN-SYD	payé en miles			payé en miles		
02.09.23	Transfert privé aéroport – hôtel	3	20.00	60.00			
02.09.23	Hébergement à Sydney / toutes les personnes logent dans la même chambre						
au							
06.09.23	Adultes	2	788.00	1576.00			
	Enfant	1	180.00	180.00			
	Petit déjeuner adultes	2	60.00	120.00			
	Petit déjeuner enfant	1	40.00	40.00			
06.09.23	Vol SYD - BNE	payé en miles			payé en miles		
06.09.23	Voiture de location	1	910.00	910.00			
au	cat. Full Size						
19.09.23							
19.09.23	Hébergement à Cairns / toutes les personnes logent dans la même chambre						
au							
28.09.23	Adultes	2	1638.00	3276.00			
	Enfant	1	1638.00	1638.00			
	Petit déjeuner adultes	2	171.00	342.00			
	Petit déjeuner enfant	1	126.00	126.00			
28.09.23	Vol CNS – ZRH	payé en miles			payé en miles		

*ZRH = Zurich / SIN = Singapour / SYD = Sydney / BNE = Brisbane / CNS = Cairns

Nombre de
points
obtenu par
page:

e) Monsieur Miller hésite maintenant sur le choix du véhicule: voiture de location ou camping-car? Il vous demande quels sont les avantages et inconvénients de la location d'un camping-car en comparaison avec une voiture de location. Citez deux avantages et deux inconvénients. Vous obtenez 2 points.

Points

Avantages camping-car	Inconvénients camping-car
1	1
2	2

f) Monsieur Miller a vu dans la brochure qu'il existait différentes sociétés de location de véhicules. Il a également remarqué d'importantes différences de prix entre les loueurs. Expliquez-lui ce qui peut motiver ces différences de prix. Citez deux raisons possibles sous forme de mots-clés. Vous obtenez 1 point.

1. _____

2. _____

g) Si le client n'a pas opté pour le forfait «all inclusive» à la réservation du camping-car, il est possible qu'il doive payer des frais supplémentaires sur place. Citez-en 5. Vous obtenez 2 points.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Nombre de
points
obtenu par
page:

h) La famille Miller a définitivement choisi l'option camping-car avec couverture d'assurance maximale. Malgré cela, certains sinistres ne sont pas couverts. Citez-en quatre. Vous obtenez 2 points.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

i) Monsieur Miller se renseigne sur les formalités de prise en charge du camping-car. Citez quatre documents que le client doit impérativement présenter au début de la location. Vous obtenez 2 points.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

j) Par quelles actions pouvez-vous contribuer à la durabilité générale au sein de votre entreprise formatrice en votre qualité de collaboratrice/collaborateur? Citez 4 possibilités. Vous obtenez 2 points.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Points

Nombre de
points
obtenu par
page:

Tâche 2

23 points

Points

Obj. éval. n° 1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines de l'hôtellerie, de la parahôtellerie, des voitures de location et des motor-homes

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

Obj. éval. n° 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation

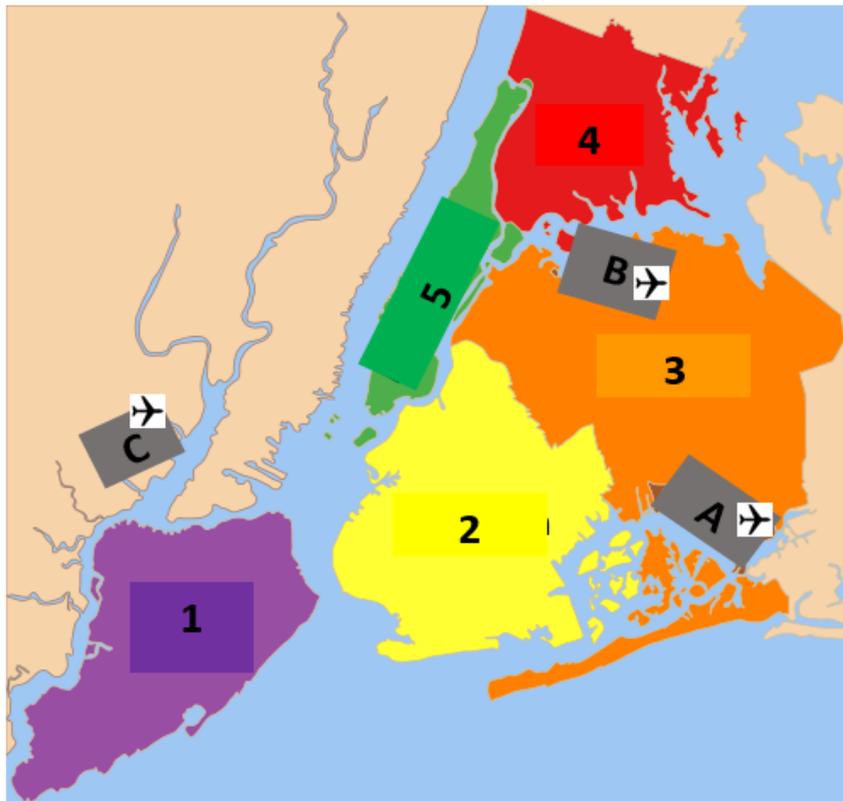
Situation initiale:

Madame Reymond prévoit de faire un voyage à New York City en compagnie d'une amie. Elles ont toutes deux pris rendez-vous avec vous pour parler de leur projet.

Tâches:

a) Pour fournir un aperçu de de la ville aux clientes, commencez par consulter une carte de New York ensemble. Dans le tableau ci-dessous, indiquez les quartiers correspondant aux chiffres et les aéroports correspondant aux lettres. Vous obtenez 4 points.

Carte de New York



Quartier	Aéroports
1)	A)
2)	B)
3)	C)
4	
5)	

Nombre de points obtenu par page:

Points

b) Des connaissances de Madame Reymond lui ont recommandé des excursions à entreprendre à New York, mais elle n'a malheureusement pas retenu toutes leurs suggestions. Vous trouverez ci-dessous quelques curiosités et / ou possibilités d'excursions à New York ou leur description. Complétez le tableau en ajoutant soit le nom, soit la description. Vous obtenez 3 points.

Nom	Description (pas une traduction)
	Gratte-ciel à Manhattan mesurant 443 mètres, plate-forme d'observation pour les touristes, achevé en 1931 et le plus haut bâtiment du monde jusqu'en 1972
Central Park	
	Centre de Broadway (quartier des théâtres de Manhattan), situé à l'intersection de la Septième Avenue et de Broadway
Ground Zero	
	Complexe composé de 20 bâtiments, dont le Comcast Building, le Radio City Music Hall, une plate-forme d'observation, une patinoire en hiver
Madison Square Garden	
	Cadeau de la France aux États-Unis, se trouve sur Liberty Island

c) Vos clientes sont un peu perdues en ce qui concerne les différences entre le Continental Breakfast et l'American Breakfast. Citez trois mets typiques (sans les boissons) qui caractérisent un Continental Breakfast et un American Breakfast. Ne mentionnez pas deux fois la même caractéristique. Vous obtenez 2 points.

Continental Breakfast :

American Breakfast :

Nombre de points obtenu par page:

Points

d) Dans la description de la brochure figurent entre autres les termes King Size et Queen Size. Que signifient-ils dans le domaine Vous obtenez 1 point.

e) Pour se mettre dès le départ dans l'ambiance de «l'American Way of Life», les clientes souhaitent voyager avec une compagnie aérienne américaine. Quelles sont les trois plus grandes compagnies aériennes américaines qui desservent les États-Unis depuis l'Europe? Vous obtenez 1 point.

1. Nom de la compagnie aérienne:

2. Nom de la compagnie aérienne:

3. Nom de la compagnie aérienne:

f) Il est possible que vos clientes doivent modifier leur réservation pour le vol retour. À combien s'élèveraient les frais de changement de réservation en CHF? Le taux de conversion ROE est 0,939524 et le taux de conversion BSR 0,988024. Un extrait des conditions figure ci-dessous. Vous obtenez 1 point.

CHANGES: ANY TIME CHARGE EUR 150.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.

Frais de changement de réservation en CHF par personne : _____

Nombre de
points
obtenu par
page:

Points

g) Vous recherchez et réservez des vols pour vos clientes dans votre GDS. Le code de statut de réservation à deux lettres fournit des informations sur le statut du vol. HK signifie que le vol est confirmé. Que signifient les autres codes de statut ci-après? Vous obtenez 2 points.

TK: _____

HX: _____

UN: _____

KK: _____

h) Madame Reymond souhaite réserver son voyage en classe économique. Elle a le statut de Senator chez Miles & More, le programme de voyageurs fréquents du Groupe Lufthansa. Quels sont les privilèges liés à ce statut? Citez trois privilèges. Vous obtenez 1 point.

1) _____

2) _____

3) _____

i) Après un repas dans un restaurant de New York, Madame Reymond a constaté que le montant de l'addition à payer ne correspondait pas aux prix indiqués sur la carte. Quels sont les deux suppléments typiques ajoutés en Amérique? Vous obtenez 1 point.

Supplément 1: _____

Supplément 2: _____

Nombre de
points
obtenu par
page:

Points

j) Pendant leur séjour à l'hôtel, les clientes ont entendu différents termes qui ne sont pas clairs pour elles. Expliquez-leur en quelques mots ce qu'ils signifient. Vous obtenez 3 points.

Terme	Explication
Concierge	
No Show	
Rollaway Bed	
Rooftop Lounge	
Voucher	
Valet Parking	

k) L'hôtelier vous propose deux types de contrats, avec une distinction entre prix fixes et prix dynamiques. Expliquez les deux variantes. Vous obtenez 2 points.

1) _____

2) _____

Nombre de
points
obtenu par
page:

I) Conformément à la loi sur les voyages à forfait, un tour-opérateur a la possibilité d'annuler un voyage de groupe, sous certaines conditions, sans avoir à verser des dommages-intérêts. Cochez les deux affirmations correctes. Vous obtenez 2 points.

Points

- Lorsque l'annulation résulte du fait que le nombre de personnes ayant réservé le voyage à forfait est inférieur au nombre minimum de participants requis et que le consommateur est informé de l'annulation, par écrit, dans les délais indiqués dans le contrat.
- Lorsque l'annulation est imputable à un cas de force majeure.
- En cas de surréservation.
- Lorsqu'un prestataire à l'étranger est devenu insolvable avant le voyage.
- Lorsque le guide prévu pour le voyage ne peut plus accompagner le voyage proposé pour des raisons de santé.

Nombre de
points
obtenu par
page:

Tâche 3**26 Points**

Points

Obj. éval. n° 1.1.7.1 Effectuer et gérer la correspondance**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, de la parahôtellerie, des voitures de location et des motor-homes****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****Situation initiale:**

Monsieur et Madame Brunner envisagent d'entreprendre un voyage dans l'Ouest canadien. Ils viennent vous voir à l'agence de voyages pour obtenir des conseils détaillés.

Tâches:

a) Vous commencez par étudier les différentes variantes de vols avec vos clients. Le couple a envie de prendre un vol aller à destination de Calgary, puis un vol retour au départ de Vancouver. Quel est le terme technique pour ce type de voyage? Vous obtenez 1 point

b) Monsieur et Madame Brunner souhaitent voyager en classe Premium Economy (Economy Max) sur ce vol long-courrier. Quels sont les avantages de cette classe par rapport à la classe économique normale? Citez-en quatre. Vous obtenez 1 point.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

c) Monsieur Brunner a trouvé le terme «services additionnels» (ancillary services) sur internet. Expliquez à votre client ce que les compagnies aériennes entendent par là. Vous obtenez 1 point.

Nombre de
points
obtenu par
page:

d) Le client a étudié les brochures de voyage et constaté qu'il existait différentes possibilités de se déplacer dans l'Ouest canadien. Citez trois caractéristiques et deux avantages (les avantages ne doivent pas être cités deux fois) de chacune de ces variantes. Vous obtenez 4 points.

Points

Circuit guidé en bus	Circuit en voiture de location (Drive&Sleep)	Voyage en train à bord du «Rocky Mountaineer»
Caractéristiques	Caractéristiques	Caractéristiques
1	1	1
2	2	2
3	3	3
Avantages	Avantages	Avantages
1	1	1
2	2	2

 Nombre de points obtenu par page:

Points

e) Monsieur et Madame Brunner ont opté pour un circuit en voiture de location. Avant de pouvoir conseiller vos clients en ce qui concerne la catégorie de véhicule, vous avez besoin de certaines informations de leur part. Que devez-vous savoir pour pouvoir leur proposer une catégorie adéquate? Vous obtenez 1 point.

1. _____

2. _____

f) Quelles sont les informations importantes que vous devez communiquer aux clients au sujet de la location d'une voiture? Complétez les lacunes par des mots-clés.
Vous obtenez 2 points.

L'assurance _____ couvre les dommages au véhicule de location.

L'assurance _____ couvre les prétentions de tiers.

Au Canada, la distance est mesurée en _____

Il est uniquement permis de rouler sur des _____

Au Canada, on roule à _____

Les éventuels frais de location simple course doivent être payés sur _____

Nombre de
points
obtenu par
page:

Points

g) Monsieur et Madame Brunner envisagent de faire une croisière en Alaska. Vous savez que vous devez tenir compte du segment de clientèle concerné pour recommander une compagnie maritime adéquate. Indiquez deux compagnies par segment de clientèle (ne citez pas deux fois la même compagnie). Étant donné que le choix de compagnies maritimes est relativement restreint dans l'Ouest canadien, vous pouvez également indiquer des compagnies qui naviguent essentiellement en Europe. Vous obtenez 2 points.

Segment de clientèle	Compagnies maritimes
 <p>Clients qui ont beaucoup d'argent et savent ce qui est bien, ont envie de s'amuser au maximum pendant leurs vacances et recherchent le luxe absolu</p>	<hr/> <hr/>
 <p>Clients qui apprécient les navires de croisière classiques et le bon service à bord.</p>	<hr/> <hr/>
 <p>Clients qui souhaitent vivre une expérience de croisière unique sur un grand navire proposant un vaste choix de divertissements à bord.</p>	<hr/> <hr/>

h) Les clients ont entendu le terme «tender» en rapport avec les croisières. Expliquez-leur de quoi il s'agit. Vous obtenez 1 point

Nombre de points obtenu par page:

Points

i) L'Ouest canadien a beaucoup à offrir. Indiquez le nom de l'attraction (pas de la ville) ou du parc national correspondant sur les photos ci-dessous et barrez clairement les images qui n'ont aucun rapport avec l'Ouest canadien. Vous obtenez 4 points.

			
<p>Attraction</p>		<p>Parc national</p>	
			
<p>Attraction</p>		<p>Attraction</p>	
			
<p>Attraction</p>		<p>Parc national</p>	
			
<p>Parc national</p>		<p>Attraction</p>	

Nombre de points obtenu par page:

j) Afin de pouvoir conseiller vos clients au mieux, vous vous informez sur tout ce qu'ils ont la possibilité de découvrir au cours de ce voyage. Indiquez la ville/localité/région ou le parc national correspondant en face de chaque description. Vous obtenez 3 points

Points

Description	Ville / Parc national / Région
Plus ancien parc national du Canada, situé à quelque 130 km seulement à l'ouest de Calgary.	
Plus grande île de la province de la Colombie-Britannique, avec sa capitale Victoria.	
Cette ville de cow-boys organise le plus grand show de rodéo au monde et constitue le point de départ des excursions dans les Rocheuses.	
Plus grand parc national des montagnes Rocheuses canadiennes, il est inscrit au patrimoine mondial de l'UNESCO.	
Ville cosmopolite avec un quartier commercial et culturel nommé «Granville Island».	
Ancien village de pêcheurs, idéal pour de nombreuses activités aquatiques, par exemple observer les baleines, surfer sur les vagues, etc.	

k) Des amis ont dit à Monsieur et Madame Brunner que l'été indien était magnifique dans l'est, mais aussi dans l'ouest du Canada. Expliquez-leur ce qui rend cette saison si particulière. Vous obtenez 1 point.

l) En tant que ressortissants suisses, vos clients n'ont pas besoin d'un visa pour se rendre au Canada. Mais quels sont les deux documents qu'ils doivent impérativement présenter à l'entrée dans le pays? Vous obtenez 1 point.

1) _____

2) _____

 Nombre de points obtenu par page:

Points

m) Monsieur Brunner a vu le logo ci-dessous sur la porte d'entrée de votre agence de voyages:



Expliquez au client ce que représente ce logo et quels sont les avantages qui en découlent pour le client. Vous obtenez 1 point.

n) Citez une autre institution fournissant les mêmes prestations. Vous obtenez 1 point.

o) Au retour de leur voyage, vos clients vous envoient une lettre de réclamation concernant leur séjour. Mais ce courrier est formulé en termes peu clairs et vous ne comprenez pas ce qui n'a pas fonctionné pendant leurs vacances. Vous avez la possibilité de clarifier les questions en suspens avec les clients par téléphone ou par e-mail. Citez trois avantages par moyen de communication. Vous obtenez 2 points.

Appel téléphonique

1. _____

2. _____

3. _____

E-mail

1. _____

2. _____

3. _____

Nombre de
points
obtenu par
page:

Tâche 4**25 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° 1.1.2.3 Clore un entretien client****Obj. éval. n° 1.1.8.1 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° 1.1.8.11 Connaissances générales dans le domaine des voyages****Obj. éval. n° 1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages****Situation initiale:**

Monsieur et Madame Chappuis ont pris rendez-vous avec vous pour obtenir des conseils. Ils projettent de passer leurs vacances aux Baléares. Afin de vous préparer au mieux à cet entretien, vous consultez les documents de votre cours de vente.

Tâches:

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

**Nombre de
points
obtenu par
page:**

b) Pour pouvoir proposer une offre adéquate à vos clients, vous avez besoin d'un maximum d'informations. Quels sont les quatre types de questions qui vous permettent d'atteindre votre objectif (la première ligne est un exemple)?
Vous obtenez 3 points.

Points

Type de question	Explication	1 exemple de question possible (phrases complètes)
Questions ouvertes	Questions commençant par un pronom interrogatif (Qui? Quoi? Quand? Comment? Pourquoi? etc.)	Qui sont les personnes participant au voyage?

c) Monsieur et Madame Chappuis se sont déjà renseignés sur Majorque et ont trouvé les buts d'excursions ci-après. Citez 2 caractéristiques de ces buts d'excursions. Vous obtenez 4 points. (Les répétitions ne comptent pas.)

Valldemossa	
Port de Soller	
Palma	
Coves del Drac (Grottes du dragon)	

 Nombre de points obtenu par page:

Points

d) Vos clients émettent quelques objections. Comment y réagissez-vous de manière générale dans le cadre d'un entretien de conseil? Vous obtenez 2 points.

1) _____

2) _____

3) _____

e) Écrivez le nom de l'île des Baléares en face de l'affirmation correspondante. Vous obtenez 3 points.

Un vieux chemin de fer nostalgique relie deux villes entre elles sur cette île. _____

Cette île est uniquement accessible en ferry. _____

Des DJ internationaux se produisent régulièrement ici. _____

Pratiquement la moitié de l'île est une réserve naturelle. _____

Cette île accueille le plus grand nombre de touristes d'un jour. _____

Nombre de
points
obtenu par
page:

Points

f) En votre qualité d'agent/e de voyage, vous êtes tenu/e, conformément à la loi sur les voyages à forfait, de fournir au client des informations importantes relatives à son futur voyage avant la réservation définitive. Citez quatre informations importantes sous forme de mots-clés. Vous obtenez 2 points.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

g) Vos clients souhaitent également savoir de quels événements un tour-opérateur peut être tenu pour responsable ou non dans le cadre d'un arrangement à forfait réservé. Cochez les cases correspondantes. Vous obtenez 4 points.

	Responsable	Non responsable
Un passager qui prend le train pour se rendre à l'aéroport depuis son domicile arrive trop tard en raison d'une panne technique des CFF et l'accès à la porte d'embarquement lui est refusé.		
Un passager qui se fonde sur les informations figurant dans le programme définitif du voyage fourni par le tour-opérateur arrive trop tard à l'aéroport et l'accès à la porte d'embarquement lui est refusé.		
Une semaine avant le début du voyage, le DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) déconseille clairement sur son site web les voyages à destination du pays pour lequel le client a effectué sa réservation. Sur cette base, le tour-opérateur annule le voyage.		
Le client réserve une nuitée dite Early Bird au Holiday Inn à Zurich. Le jour du départ, aucun service de navette n'assure la liaison entre l'hôtel et l'aéroport tôt le matin, contrairement à ce qui est indiqué sur le site web de l'hôtel. Pour cette raison, le client manque son vol.		

Nombre de points obtenu par page:

h) Monsieur Chappuis a vu le logo de la FSV sur le site web. Il vous demande quelles sont les tâches importantes qu'assume cette fédération. Citez-en quatre. Vous obtenez 2 points.

Points

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

i) Afin de s'imprégner de la langue et de la culture espagnoles dès le départ, Monsieur et Madame Chappuis souhaitent voyager avec une compagnie aérienne espagnole. Cochez la case correspondante dans le tableau ci-dessous. Vous obtenez 2 points.

Nom de la compagnie	Compagnie espagnole	Compagnie non espagnole
Air Europa		
Eurowings		
Jet Blue		
LATAM		
Iberia		
Vueling		

Nombre de
points
obtenu par
page:

Points

j) Les clients se renseignent sur les conditions d'annulation. Le prix total du billet s'élève à CHF 450.00, à savoir CHF 280.00 pour le vol aller et CHF 170.00 pour le vol retour.

Conditions tarifaires	
Vol aller	Vol retour
CANCELLATIONS	CANCELLATIONS
ANY TIME	ANY TIME
CHARGE CHF 50.00 FOR CANCEL/REFUND	TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF CANCEL
TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF NO-SHOW	TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF NO-SHOW
FOR ANY CANCELLATIONS THE STRICTER FARE CONDITIONS WILL APPLY TO THE ENTIRE JOURNEY	FOR ANY CANCELLATIONS THE STRICTER FARE CONDITIONS WILL APPLY TO THE ENTIRE JOURNEY

Quel montant pouvez-vous rembourser au client en cas d'annulation?

Vous obtenez 1 point.

k) Dans le GDS, vous avez réservé un vol Edelweiss à destination de Palma de Majorque (PMI) sous le numéro de vol Swiss en appliquant le tarif Classic. Quelle prestation devriez-vous réserver et payer sur le site web malgré le fait qu'elle serait incluse avec le tarif choisi? Vous obtenez 1 point.

Nombre de points obtenu par page: