

**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:

**Veuillez 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<br>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<br>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          | ...F... | Perth           | E      |
| Port Douglas    | ...J... | Adelaïde        | A      |
| Canberra        | ...D... | Brisbane        | H      |
| Cairns          | ...I... | Sydney          | C      |
| Melbourne       | ...B... | Darwin          | G      |

Indication pour la correction: 10-9 correctes = 3 points / 8-6 correctes = 2 points / 5-3 correctes = 1 point / 2-0 correctes = 0 point

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                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Red Center              | Uluru (Ayers Rock), Alice Springs, Kings Canyon, Kata Tjuta Olga, désert                                                                                                                                                                                       |
| Fraser Island           | 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. |
| Great Ocean Road        | Route côtière avec les «Douze Apôtres».                                                                                                                                                                                                                        |
| Parc national de Kakadu | 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.     |

*Indication pour la correction: 4 = 2 points / 3 = 1 point / sinon 0 point*

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                     | ...Dubai ou DXB                                                           |
| Thai Airways                 | ...Bangkok ou BKK                                                         |
| Etihad Airways               | ...Abu Dhabi ou AUH                                                       |

*Indication pour la correction: 3 correctes = 1 point*

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:

Points

|        |       |                    |                  |
|--------|-------|--------------------|------------------|
| 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      |

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<br>par voiture<br>(1-3 personnes) | Transfert en<br>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

| Sans repas                                                                                                                                           | Prix par personne / nuit en CHF |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
|                                                                                                                                                      | 01.09.23 – 14.09.23             | 15.09.23 – 30.09.23 |
| 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   |               |                |
| Caté-<br>gorie                   | Type de véhicule<br>(exemple) |           | Portes | Pla-<br>ces | 4-6<br>jours            | 7–13<br>jours | 14–20<br>jours | 4-6<br>jours | 7–13<br>jours | 14–20<br>jours |
| A                                | Toyota<br>Yaris               | Compact   | 2      | 4           | 56                      | 52            | 47             | 50           | 45            | 41             |
| C                                | Toyota<br>Corolla             | Standard  | 2      | 4           | 64                      | 60            | 55             | 58           | 61            | 54             |
| E                                | Toyota<br>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 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|---------|------------------------|------------------|---------|--------|
|                            |                                                                         | Calcul Monsieur Miller |                  |         | Calcul de vérification |                  |         |        |
| Date                       | Prestation                                                              | Nom-<br>bre            | Prix<br>unitaire | Total   | Nom-<br>bre            | Prix<br>unitaire | Total   |        |
| 01.09.23                   | Vol ZRH-SIN-SYD                                                         | payé en miles          |                  |         | payé en miles          |                  |         |        |
| 02.09.23                   | Transfert privé<br>aéroport – hôtel                                     | 3                      | 20.00            | 60.00   | 1                      | 110.00           | 110.00  |        |
| 02.09.23<br>au<br>06.09.23 | Hébergement à Sydney / toutes les personnes logent dans la même chambre |                        |                  |         |                        |                  |         |        |
|                            | Adultes                                                                 | 2                      | 788.00           | 1576.00 | 2                      | 868.00           | 1736.00 |        |
|                            | Enfant                                                                  | 1                      | 180.00           | 180.00  | -                      | -                | -       |        |
|                            | Petit déjeuner<br>adultes                                               | 2                      | 60.00            | 120.00  | -                      | -                | -       |        |
|                            | Petit déjeuner<br>enfant                                                | 1                      | 40.00            | 40.00   | -                      | -                | -       |        |
| 06.09.23                   | Vol SYD - BNE                                                           | payé en miles          |                  |         | payé en miles          |                  |         |        |
| 06.09.23<br>au<br>19.09.23 | Voiture de location<br>cat. Full Size                                   | 1                      | 910.00           | 910.00  | 1                      | 686.00           | 686.00  |        |
| 19.09.23<br>au<br>28.09.23 | Hébergement à Cairns / toutes les personnes logent dans la même chambre |                        |                  |         |                        |                  |         |        |
|                            | Adultes                                                                 | 2                      | 1638.00          | 3276.00 | 2                      | 1672.00*         | 3344.00 |        |
|                            | Enfant                                                                  | 1                      | 1638.00          | 1638.00 | 1                      | 1672.00*         | 1672.00 |        |
|                            | *=déduction nuitée gratuite<br>5=4                                      |                        |                  |         |                        |                  |         |        |
|                            | Petit déjeuner<br>adultes                                               | 2                      | 171.00           | 342.00  | 2                      | 171.00           | 342.00  |        |
|                            | Petit déjeuner<br>enfant                                                | 1                      | 126.00           | 126.00  | 1                      | 171.00           | 171.00  |        |
| 28.09.23                   | Vol CNS – ZRH                                                           | payé en miles          |                  |         | payé en miles          |                  |         |        |

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

Indication pour la correction: par ligne correcte 10-9 correctes = 9 points / 8 correctes = 8 points / 7 correctes = 7 points / etc.

Nombre de  
points  
obtenu par  
page:

Points

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.

| Avantages camping-car                                                                                      | Inconvénients camping-car                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ...On fait les bagages une seule fois, terrains de camping dans la nature, indépendance, flexibilité... | 1. ...Se garer / rouler dans les grandes villes, il faut plus de temps pour la prise en charge/restitution du véhicule... |
| 2. ... Se restaurer ne coûte pas cher, davantage de place pour les bagages                                 | 2. ... Agences à l'extérieur des centres-villes / aéroports, restrictions routières et régionales                         |

*Indication pour la correction: 4 correctes = 2 points / 3-2 correctes = 1 point / sinon 0 point*

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. ... Taille de la flotte, âge des véhicules, qualité des véhicules
2. ... Prestations supplémentaires incluses

*Indication pour la correction: 2 correctes = 1 point / 1 correcte = 0 point*

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. ... Siège enfant
2. ... Vélos
3. ... Conducteur supplémentaire
4. ... Kilomètres supplémentaires
5. ... Table/chaises de camping

*Autres réponses possibles: Wifi, serviettes de toilette, GPS, grille-pain, taxes pour prise en charge un jour férié / dans certaines agences, literie, etc.*

*Indication pour la correction: 4-5 correctes = 2 points / 3 correctes = 1 point / 0-2 correctes = 0 point*

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. ... Dommages au véhicule consécutifs à la circulation sur des routes, dans des campings ou sur des parkings non autorisés ou non officiels

2. ... Dommages aux pneus

3. ... Dégâts dus à l'eau douce / l'eau de mer

4. ... Conduite sous l'emprise de l'alcool ou de produits stupéfiants

*Autres réponses possibles: dommages survenant lors de manœuvres en marche arrière / de parage, surchauffe du moteur, etc.*

*Indication pour la correction: 3-4 correctes = 2 points / 2 correctes = 1 point / sinon 0 point*

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. ... Carte de crédit

2. ... Passeport

3. ... Permis de conduire

4. ... Permis de conduire international

*Autre réponse possible: voucher*

*Indication pour la correction: 4 correctes = 2 points / 3-2 correctes = 1 point / sinon 0 point*

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. ... Éteindre l'écran de l'ordinateur

2. ... Imprimer le moins possible (numériser)

3. ... Trier les déchets

4. ... Éteindre la lumière en quittant le bureau

*Autres réponses possibles: débrancher les appareils non utilisés, autres réponses admises.*

*Indication pour la correction: 4 correctes = 2 points / 3-2 = 1 point / sinon 0 point*

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

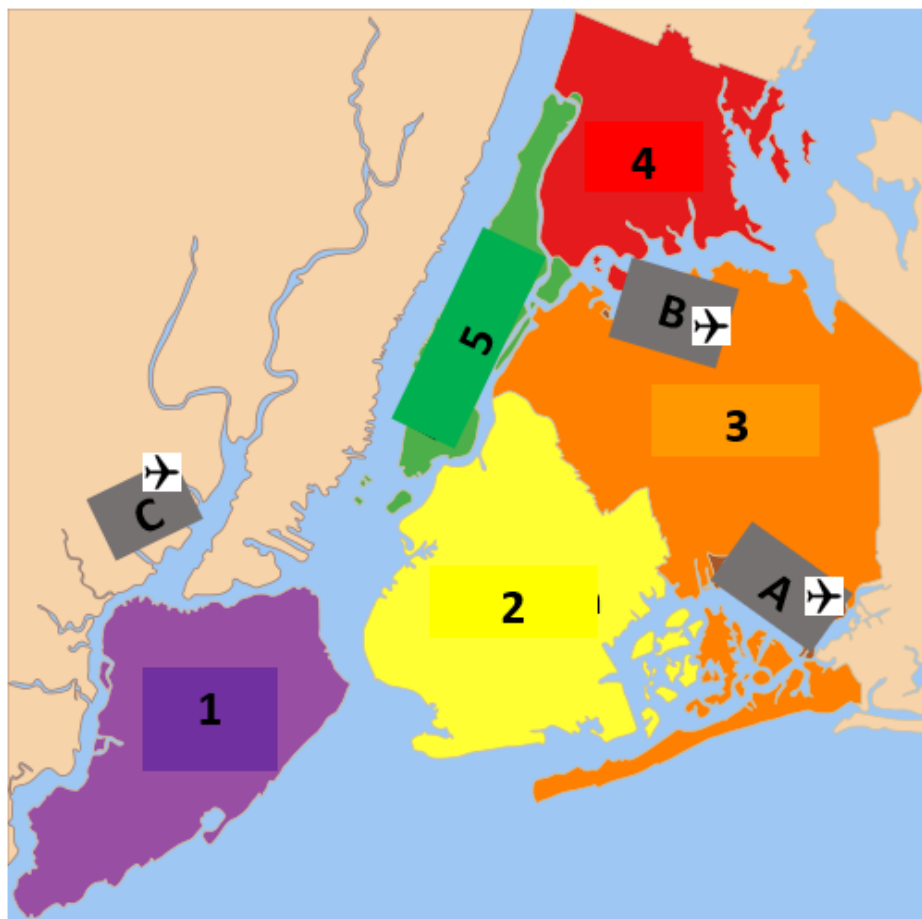
**Situation initiale:**

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 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**

- 1) Staten Island
- 2) Brooklyn
- 3) Queens
- 4) Bronx
- 5) Manhattan

**Aéroport**

- A) JFK (John F. Kennedy)
- B) LGA (La Guardia)
- C) EWR (Newark)

Nombre de  
points  
obtenu par  
page:

Indication pour la correction: 8-7 correctes = 4 points, 6-5 correctes = 3 points, 4-3 correctes = 2 points, 2 correctes = 1 point, sinon 0 point

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.

Points

| Nom                   | Description (pas une traduction)                                                                                                                          |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Empire State Building | 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          | Parc public au cœur de Manhattan, oasis de verdure, espace de loisirs et d'activités sportives                                                            |
| Times Square          | Centre de Broadway (quartier des théâtres de Manhattan), situé à l'intersection de la Septième Avenue et de Broadway                                      |
| Ground Zero           | Site en mémoire des attentats terroristes du 11.09.2001 sur le World Trade Center                                                                         |
| Rockefeller Center    | 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 | Stade de basket-ball et de hockey sur glace (salle polyvalente), propre chaîne de télévision, salle de concert                                            |
| Statue de la Liberté  | Cadeau de la France aux États-Unis, se trouve sur Liberty Island                                                                                          |

Indication pour la correction: 7-6 correctes = 3 points, 5-4 correctes = 2 points, 3-2 correctes = 1 point, sinon 0 point

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 :

**Continental Breakfast**  
(petit déjeuner typiquement européen)  
Pain, beurre, confiture, café, thé, éventuellement viennoiseries.

American Breakfast :

**English Breakfast**  
(petit déjeuner plutôt copieux)  
Typiquement: œufs, saucisses, bacon, beans, lard, céréales, toasts, différentes sortes de pains, beurre, confiture, thé, café, jus de fruit.

**American Breakfast**

Similaire à l'English Breakfast, complété par des mets sucrés tels que pancakes, muffins, donuts, etc., ainsi que des fruits.

Nombre de  
points  
obtenu par  
page:

Indication pour la correction : 6 correctes = 2 points, 5-4 correctes = 1 point, sinon 0 point

Points

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

E-Learning: Queen: lit d'une largeur de 1,40 m env. King: lit d'une largeur de 1,80 à 2.00 m env.

Internet :

Le lit King Size mesure 180 x 200 cm ou 200 x 200 cm en Europe, tandis que son frère américain mesure 193 x 203 cm. Le lit Queen Size mesure 140 x 200 cm ou 160 x 200 cm en Europe, tandis que l'original américain mesure 152 x 203 cm.

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:

American Airlines ou AA

2. Nom de la compagnie aérienne:

Delta Air Lines ou DL

3. Nom de la compagnie aérienne:

United Airlines ou UA

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: CHF 149

*Indication pour la correction: le montant doit être indiqué conformément aux règles IATA (arrondi au CHF supérieur).*

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: Modification des horaires de vol en cas de vol confirmé/Time Change

HX: Réservation confirmée annulée par la compagnie aérienne (en général, dépassement de l'échéance de l'émission des billets (Ticketing deadline))

UN: Vol annulé par la compagnie aérienne. Le vol est supprimé et n'est pas effectué

KK: La compagnie aérienne a enregistré le vol dans son système et le transfère dans son PNR

*Indication pour la correction: 4 correctes = 2 points, 3 correctes = 1 point, sinon 0 point*

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) Enregistrement First Class

2) Bagages supplémentaires

3) Accès aux lounges

*Indication pour la correction: Miles supplémentaires, réservation de siège gratuite. Toute autre réponse valable selon la liste publiée sur le site internet de Miles & More.*

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: Taxes

Supplément 2: Pourboire

*Indication pour la correction : 2 correctes = 1 point, sinon 0 point*

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      | Accueille les clients à leur arrivée – vend des prestations hôtelières supplémentaires – répond à toutes les demandes telles que billets de concert, excursions, etc. |
| No Show        | Le passager ne se présente pas au départ (script vol)                                                                                                                 |
| Rollaway Bed   | Lit d'appoint à roulettes / lit supplémentaire                                                                                                                        |
| Rooftop Lounge | Salon sur le toit-terrasse ou au dernier étage                                                                                                                        |
| Voucher        | Bon pour des prestations hôtelières déjà payées                                                                                                                       |
| Valet Parking  | Remise du véhicule et des clés à un employé du service de parking, qui se charge de garer le véhicule pour le client.                                                 |

*Indication pour la correction: 6-5 correctes = 3 points, 4-3 correctes = 2 points, 2 correctes = 1 point, sinon 0 point*

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) Prix fixe selon contrat pour une période déterminée
- 2) Prix du jour moins réductions ou commission selon contrat

*Indication pour la correction: un point par explication correcte.*

---

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

*X 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.*

*X 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.

*Indication pour la correction: deux réponses correctes = 2 points / une réponse correcte = 1 point*

---

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

.....**Open jaw** .....

*Autres réponses possibles: circuit ouvert, single open jaw*

*Indication pour la correction: réponse correcte = 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. ....**Sièges plus larges**.....
2. ....**Davantage d'espace pour les jambes**.....
3. ... **Dossier avec plus grand angle d'inclinaison**.....
4. ...**Plus grand choix de plats et de boissons**.....

*Autres réponses possibles: plus de bagages, écouteurs plus performants, écran plus grand, guichets d'enregistrement séparés, trousse de confort*

*Indication pour la correction: 4-3 correctes = 1 point / 2-0 correctes = 0 points*

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.

*Les services additionnels sont des prestations supplémentaires payantes des compagnies aériennes, telles que réservation de sièges, bagages, Wifi, etc., qui ne sont pas comprises dans le prix de base*

*Indication pour la correction: prestations supplémentaires payantes = 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»                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Caractéristiques</b><br>1. ...le client voyage en bus.....<br>2. ...un guide fait partie du voyage.....<br>3. ...toutes les nuitées d'hôtel sont incluses...<br>- L'itinéraire est programmé<br>- On voyage en groupe<br>- De nombreux repas sont inclus<br>- Il n'est pas possible de choisir les hôtels (uniquement la catégorie)<br>- Excursions en partie incluses | <b>Caractéristiques</b><br>1. ...le client voyage en voiture de location.....<br>2. ...une description détaillée de l'itinéraire est fournie.....<br>3. ... toutes les nuitées d'hôtel sont réservées.....<br>- L'itinéraire peut être planifié individuellement | <b>Caractéristiques</b><br>1. ...le client voyage en train.....<br>2. ...un guide est présent dans le train.....<br>3. ...on loge dans des hôtels.....<br>- L'itinéraire est programmé<br>- De nombreux repas sont inclus<br>- Il n'est pas possible de choisir les hôtels (uniquement la catégorie)<br>- Choix entre Silver Leaf et Gold Leaf |
| <b>Avantages</b><br>1. ...pas nécessaire de parler anglais.....<br>2. ...on ne voyage pas seul.....<br>- On ne doit s'occuper de rien<br>- Personne n'est obligé de conduire<br>- Etc.<br>- Repas et excursions en partie inclus                                                                                                                                          | <b>Avantages</b><br>1. ...flexibilité dans la planification du programme de la journée.....<br>2. ...l'itinéraire peut être planifié individuellement.....<br>- Possibilité de choisir les hôtels à l'avance                                                     | <b>Avantages</b><br>1. ...personne n'est obligé de conduire.....<br>2. ...on ne voyage pas seul.....<br>- Possibilité de se détendre les jambes au cours du voyage<br>- Voyage au cœur d'une nature intacte (pas en suivant la route)                                                                                                          |

Indication pour la correction:

15-14 correctes = 4 points, 13-12 correctes = 3 points, 11-10 correctes = 2 points, 9-7 correctes = 1 point, 6-0 correctes = 0 point

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. ....Nombre ou taille des bagages.....
2. ....Itinéraire.....

*Autres réponses possibles: nombre de personnes, vœux du client, boîte à vitesses manuelle ou automatique*

*Indication pour la correction: les deux réponses correctes = 1 point*

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 ...casco/CDW.....couvre les dommages au véhicule de location.

L'assurance .....responsabilité civile.....couvre les prétentions de tiers.

Au Canada, la distance est mesurée en ...km.....

Il est uniquement permis de rouler sur des ...routes stabilisées (ou goudronnées).....

Au Canada, on roule à .....droite.....

Les éventuels frais de location simple course doivent être payés sur ...place.....

*Indication pour la correction: 6-5 correctes = 2 points / 4-3 correctes = 1 point / 2-0 correctes = 0 point*

Nombre de  
points  
obtenu par  
page:

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.

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> | <p>...Seabourn.....</p> <p>...Hapag Lloyd.....</p>                 |
|  <p>Clients qui apprécient les navires de croisière classiques et le bon service à bord.</p>                                                               | <p>...MSC.....</p> <p>...Costa.....</p>                            |
|  <p>Clients qui souhaitent vivre une expérience de croisière unique sur un grand navire proposant un vaste choix de divertissements à bord.</p>           | <p>...Norwegian Cruiseline.....</p> <p>...Royal Caribbean.....</p> |

*Autres réponses possibles:*

*Luxe: Silversea, Regent*

*Classique: Princess Cruises, Holland America Lines*

*Megaliners: AIDA, Carnival*

*Corriger généreusement: MSC pourrait par exemple être mentionnée aussi sous les megaliniers.*

*Indication pour la correction: 6-5 correctes = 2 points / 4-3 correctes = 1 point / 2-0 correctes = 0 point*

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

*Le «tender» est une annexe, à savoir une petite unité embarquée à bord d'une plus grosse. Dans certains ports, les passagers d'un navire de croisière sont acheminés à terre et ramenés à bord par des bateaux spéciaux (généralement avec des embarcations de sauvetage). Cette manière de procéder s'avère nécessaire lorsque le navire est obligé de jeter l'ancre au large parce qu'il ne peut pas s'amarrer au port.....*

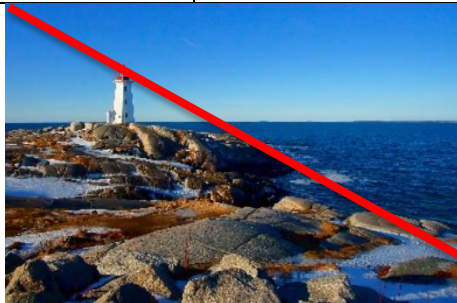
*Autres réponses possibles: les clients sont acheminés à terre par un petit bateau / le navire ne peut pas s'amarrer directement au port.*

*Indication pour la correction: réponse correcte = 1 point*

Nombre de  
points  
obtenu par  
page:

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.

Points

|                                                                                     |                            |                                                                                      |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|    |                            |    |                                      |
| Attraction                                                                          | Saddledome                 | Parc national                                                                        | PN de Pacific Rim (Vancouver Island) |
|   |                            |   |                                      |
| Attraction                                                                          |                            | Attraction                                                                           | Gastown /horloge à vapeur            |
|  |                            |  |                                      |
| Attraction                                                                          | Columbia Icefield          | Parc national                                                                        |                                      |
|  |                            |  |                                      |
| Parc national                                                                       | PN de Jasper (Lac Maligne) | Attraction                                                                           |                                      |

Indication pour la correction: 8 correctes = 4 points / 7-6 correctes = 3 points / 5-4 correctes = 2 points / 3-2 correctes = 1 point / sinon 0 point

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.                                               | PN de Banff                         |
| Plus grande île de la province de la Colombie-Britannique, avec sa capitale Victoria.                                                     | Vancouver Island (île de Vancouver) |
| 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.  | Calgary                             |
| Plus grand parc national des montagnes Rocheuses canadiennes, il est inscrit au patrimoine mondial de l'UNESCO.                           | PN de Jasper                        |
| Ville cosmopolite avec un quartier commercial et culturel nommé «Granville Island».                                                       | Vancouver                           |
| Ancien village de pêcheurs, idéal pour de nombreuses activités aquatiques, par exemple observer les baleines, surfer sur les vagues, etc. | Tofino                              |

*Indication pour la correction: 6 correctes = 3 points / 5-4 correctes = 2 points / 3-2 correctes = 1 point / sinon 0 point*

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.

*Pendant l'été indien, les feuilles des arbres se parent des plus belles couleurs dans des nuances de jaune, d'orange et de rouge.*

*Indication pour la correction: feuilles colorées, 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. .... **Passeport**.....

2. ....**Autorisation de voyage électronique (AVE)**.....

*Indication pour la correction: passeport valable jusqu'à la date de retour ou également + 6 mois, les deux réponses correctes = 1 point*

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.

**Garantie des fonds de la clientèle – les prestations selon la LVF sont remboursées en cas d'insolvabilité et le rapatriement en Suisse est garanti.**

*Indication pour la correction: pour obtenir 1 point, garantie des fonds de la clientèle et LVF doivent impérativement figurer dans la réponse*

n) Citez une autre institution fournissant les mêmes prestations. Vous obtenez 1 point.  
**TPA (Travel Professional Association), Fair Reiseagentur, Swiss Travel Security**

*Indication pour la correction: réponse correcte = 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. ....permet de poser directement des questions.....
2. ....plus personnel, permet une meilleure évaluation.....
3. ....évite de devoir attendre longtemps une réponse.....
- .

### E-mail

1. ....permet de formuler la question à tête reposée.....
2. ....permet d'obtenir les réponses des clients par écrit.....
3. ....le client est joignable à tout moment.....

*Autres réponses possibles:*

**Appel téléphonique:** ne peut pas «être perdu», permet de mieux «faire passer» le message, moins de malentendus

**E-mail:** permet de réfléchir tranquillement à ses propres questions/arguments, un e-mail peut être envoyé à tout moment (tôt le matin, durant la pause de midi), plus objectif, le client peut prendre le temps de réfléchir à sa réponse

*Indication pour la correction: 6-5 correctes = 2 points / 4-3 correctes = 1 point / 2-0 correctes = 0 point*

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 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° 1.1.8.11 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.

---

---

---

*Indication pour la correction: il n'y a pas que les mots qui comptent, les mimiques et la gestuelle sont également importantes (possible aussi: observer la communication non verbale).*

---

Nombre de  
points  
obtenu par  
page:

Points

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.

| 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?                                    |
| ...Questions fermées....                  | - visent à obtenir des informations succinctes<br>- visent à obtenir une décision claire<br>- le client y répond généralement par oui/non | -Souhaitez-vous séjourner dans un hôtel?                                         |
| ...Questions alternatives...              | - visent à amener le client à prendre une décision<br>- visent à donner le choix au client                                                | -Souhaitez-vous un séjour avec petit déjeuner ou en demi-pension?.....           |
| ...Questions de contrôle/de compréhension | - visent à obtenir le OK du client<br>- visent à s'assurer qu'on a bien compris                                                           | Ex.:<br>.....<br>...Si j'ai bien compris, vous.....<br>...Vous avez dit que..... |

*Indication pour la correction: 1 point par type de question correcte, explication de la question et un exemple. Autres types de questions possibles, par ex. questions suggestives, questions rhétoriques, questions hypothétiques, etc.*

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                        | Village de montagne authentique, ruelles étroites, romantique, assez touristique selon la saison        |
| Port de Soller                     | Petite ville portuaire, point de départ pour des randonnées, possibilité de prendre le train pour Palma |
| Palma                              | Shopping, visite de la cathédrale, port (de plaisance), possibilités d'excursions, circuit touristique  |
| Coves del Drac (Grottes du dragon) | Grottes de stalactites, (plus grand) lac souterrain (d'Europe), grottes praticables                     |

Nombre de points obtenu par page:

*Indication pour la correction: 8 réponses correctes = 4 points / 7-6 réponses correctes = 3 points / 5-4 réponses correctes = 2 points / 3 réponses correctes = 1 point / 2-0 réponses correctes = 0 point*

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.

Points

1. \_\_\_\_ **Garder son calme** \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_ **Présenter objectivement les produits / prestations / faits**
3. \_\_\_\_ **Faire preuve de compréhension** \_\_\_\_\_

*Indication pour la correction: 3 réponses correctes = 2 points, 2 réponses correctes = 1 point, 1-0 réponse correcte = 0 point*

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. ...**Majorque**.....

Cette île est uniquement accessible en ferry. ...**Formentera**.....

Des DJ internationaux se produisent régulièrement ici. ...**Ibiza**.....

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

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

*Indication pour la correction: 5-4 réponses correctes = 3 points / 3 réponses correctes = 2 points / 2 réponses correctes = 1 point / 1-0 réponse correcte = 0 point*

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. .... Formalités d'entrée dans le pays .....
2. .... Conditions générales de contrat et de voyage.....
3. .... Organisateur du voyage .....
4. .... Prescriptions sanitaires .....

*Indication pour la correction: autres réponses possibles – assurance frais d'annulation et de rapatriement, frais de dossier.*

*4 correctes = 2 points / 3-2 correctes = 1 point / sinon 0 point*

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.                                                                                                |             | X               |
| 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.                                                                                | X           |                 |
| 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.                  |             | X               |
| 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. |             | X               |

*Indication pour la correction: 1 point par réponse correcte*

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. .... Formation et perfectionnement .....
2. .... Organisation de la procédure de qualification .....
3. .... Formation des formateurs/trices .....
4. .... Point de contact entre l'entreprise formatrice et l'office de la formation professionnelle .....

*Indication pour la correction: autres réponses possibles – politique, environnement et affaires sociales, trafic aérien, défend les intérêts de ses membres, point de contact pour les autorités / les compagnies aériennes / les compagnies de bus / les chemins de fer et l'hôtellerie*

*4 correctes = 2 points / 3-2 correctes = 1 point / sinon 0 point*

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          | X                   |                         |
| Eurowings           |                     | X                       |
| Jet Blue            |                     | X                       |
| LATAM               |                     | X                       |
| Iberia              | X                   |                         |
| Vueling             | X                   |                         |

*Indication pour la correction: 6 correctes = 2 points, 5-4 correctes = 1 point, 3-0 correctes = 0 point*

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.

*Pas de remboursement possible. Des conditions d'annulation plus strictes s'appliquent en cas de combinaison de tarifs*

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.

Réservation du siège

Nombre de  
points  
obtenu par  
page: