

**Procédure de qualification 2024 / 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:

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 26 pages:
 merci de contrôler que la série est bien complète.
3. Inscrivez vos nom et prénom, le numéro de candidat/e 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**27 points**

Points

Obj. éval. n° 1.1.3.1 Exécuter les commandes des clients**Obj. éval. n° 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation****Obj. éval. n° 1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines de l'hôtellerie et de la parahôtellerie, 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****Situation initiale:**

Monsieur Stadelmann et Madame Renaud ont découvert votre entreprise dans le cadre du salon des vacances Fespo et souhaitent maintenant réserver leur voyage de noces chez vous. Ils désirent combiner un safari et des vacances balnéaires en Tanzanie.

Tâches:

a) Quels mois vos clients devraient-ils éviter pour entreprendre ce voyage. Justifiez votre réponse par deux arguments. (Vous obtenez 2 points)

Mois à éviter: _____

Motifs: _____

b) Vous conseillez à vos clients un safari dans les parcs du nord. Indiquez le nom des 2 parcs nationaux / réserves qui manquent et énumérez 3 caractéristiques des 2 parcs nationaux / réserves cités (pas de répétitions). (Vous obtenez 4 points)

Parc national / réserve	3 caractéristiques
	<ul style="list-style-type: none"> • Les deux tiers de sa superficie sont recouverts d'eau • Connus pour leurs flamants roses • L'un des plus petits parcs mais aussi des plus diversifiés
	<ul style="list-style-type: none"> • Immenses troupeaux d'éléphants durant la saison sèche • Nombre exceptionnellement élevé de baobabs • Plus forte concentration d'animaux sauvages en dehors du Serengeti
Cratère de Ngorongoro	
Parc national de Serengeti	

Nombre de points obtenu par page:

c) Quel phénomène naturel devez-vous absolument signaler à vos clients s'ils souhaitent passer des vacances balnéaires à Zanzibar ? (Vous obtenez 1 point)

Réponse: _____

d) Edelweiss Air assure la liaison Zurich - Kilimandjaro - Zanzibar - Zurich avec le même avion. Quel est le terme technique pour ce type particulier de rotation de vols? (Vous obtenez 1 point)

Réponse: _____

e) En plus de la Business Class et de la classe économique, Edelweiss Air propose également des sièges dans une autre classe. Quel est le nom de cette classe de sièges ? (Vous obtenez 1 point)

Réponse: _____

f) Vos clients ont lu différentes informations au sujet des formalités d'entrée et des prescriptions sanitaires valables pour la Tanzanie. Veuillez cocher les affirmations correctes. Plusieurs réponses sont correctes. (Vous obtenez 1 point)

<input type="checkbox"/>	Carte d'identité ou passeport valable
<input type="checkbox"/>	Passeport valable au moins 6 mois après la date de retour
<input type="checkbox"/>	Visa électronique
<input type="checkbox"/>	Visa à l'arrivée
<input type="checkbox"/>	Vaccin contre la fièvre jaune obligatoire
<input type="checkbox"/>	Vaccination contre l'hépatite A et B obligatoire
<input type="checkbox"/>	Prophylaxie antipaludique (malaria) obligatoire
<input type="checkbox"/>	Aucun vaccin obligatoire

g) L'hôtel balnéaire propose différentes catégories de chambres. Veuillez les décrire à vos clients. (Vous obtenez 2 points)

Type de chambre	Explication sous forme de mots-clés
Chambre double	
Twin	
Suite Junior	
Suite	

h) Quelle est la différence entre une chambre avec vue mer et une chambre côté mer. Veuillez l'expliquer en une phrase. (Vous obtenez 2 points)

Réponse: _____

Points

Nombre de points
obtenu par
page:

Points

i) Vos clients souhaitent maintenant savoir combien va leur coûter ce voyage. Veuillez calculer le prix par personne. **Arrondissez correctement le prix de chaque prestation au franc supérieur ou inférieur.** (Vous obtenez 8 points)

Prestation	Prix
Vol GIT, taxes comprises Zurich – Kilimandjaro / Zanzibar – Zurich	CHF 1250 par personne
1 nuit à Arusha	USD 155 par personne / nuit
7 nuits safari de / à Arusha	USD 2845 par personne
Vol Arusha – Zanzibar	USD 371 par personne / trajet
Transfert Zanzibar	USD 42 par personne / trajet
7 nuits hôtel Zanzibar, demi-pension incl.	USD 776 par chambre / nuit
Long-Stay Special	7 = 6 (base demi-pension)
Supplément all inclusive	USD 107 par personne / nuit
Documentation	CHF 10 par personne / séjour
Taux de change USD	0.97
Marge	25%

Prestation	USD par pers.	CHF par pers.
Vol GIT, taxes comprises Zurich – Kilimandjaro / Zanzibar – Zurich		
1 nuit à Arusha		
7 nuits safari de / à Arusha		
Vol Arusha – Zanzibar		
Transfert Zanzibar		
7 nuits hôtel Zanzibar, demi-pension incl.		
Supplément all inclusive		
Documentation		
Prix de revient		
Marge		
Prix de vente		

j) Pourquoi certains arrangements ou certaines prestations sont-ils vendus à des prix promotionnels ou spéciaux ? Citez quatre raisons. (Vous obtenez 2 points)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Nombre de
points
obtenu par
page:

k) Vous vous fixez une date pour procéder à un suivi au retour des clients.

Citez les avantages et inconvénients possibles des trois types de suivis ci-après du point de vue de l'agence de voyages (un avantage et un inconvénient différents par type de suivi / pas de répétitions). (Vous obtenez 3 points)

Points

Type de suivi	Avantage	Inconvénient
Par téléphone		
Par courrier / carte postale		
Feed-back en ligne via un lien dans les documents de voyage		

Nombre de points obtenu par page:

Tâche 2**25 points**

Points

Obj. éval. n° 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation**Obj. éval. n° 1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines de l'hôtellerie et 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****Obj. éval. n° 1.1.8.17 Aspects du tourisme durable****Situation initiale:**

La famille Lamas, qui projette d'entreprendre un voyage dans une ville allemande, se rend dans votre agence de voyages. Après avoir procédé à une analyse des attentes de vos clients, vous leur recommandez les villes de Hambourg, Berlin et Munich.

Tâches:

a) Vos clients envisagent de profiter du week-end prolongé de Pâques pour leur voyage. Exposez-leur deux avantages et deux inconvénients d'un séjour durant des jours fériés. (Vous obtenez 2 points)

Avantages	Inconvénients

 Nombre de points obtenu par page:

b) Vous montrez quelques images d'attractions touristiques des trois villes à vos clients. Écrivez le nom de l'attraction sous la photo (sans le nom de la ville). (Vous obtenez 4 points)

Points



Nom: _____



Nom: _____



Nom: _____



Nom: _____



Nom: _____



Nom: _____



Nom: _____



Nom: _____

Nombre de points
obtenu par
page:

c) Il y a bien sûr encore beaucoup d'autres choses à voir dans ces trois villes. Notez deux autres attractions par ville qui n'ont pas été mentionnées dans la tâche b).
(Vous obtenez 2 points)

Points

Hambourg

- 1. _____
- 2. _____

Berlin

- 1. _____
- 2. _____

Munich

- 1. _____
- 2. _____

d) Vos clients accordent une grande importance à la durabilité, raison pour laquelle ils vous demandent de leur expliquer quels sont les domaines liés à cette question dans le tourisme. Vous avez appris dans le cadre des CI que le développement durable comporte trois dimensions: **écologique** (environnement), **socioculturelle** (population locale) et **économique** (économie locale). Expliquez à vos clients l'une de ces trois dimensions en plusieurs mots-clés ou phrases et citez un exemple dans le tourisme. (Vous obtenez 2 points)

Dimension: _____

Explication: _____

Exemple: _____

Nombre de points
obtenu par
page:

Points

e) Vos clients souhaitent voyager en avion. Quelles sont les deux compagnies aériennes du groupe Lufthansa qui, outre Lufthansa elle-même, proposent des vols directs de la Suisse vers l'Allemagne (sous leur propre numéro de vol)? (Vous obtenez 1 point)

1. _____

2. _____

f) La famille Lamas a opté pour Hambourg. Vous recherchez dans le GDS les vols qui conviennent et montrez le tarif que vous avez trouvé à votre formatrice. Cette dernière le vérifie et vous fait remarquer que vous pouvez aussi réserver les vols à un tarif plus avantageux. Votre formatrice et vous avez trouvé les mêmes disponibilités dans le GDS.

Vol aller: J9 C9 DL ZC PC Y9 B9 M9 U9 H9 Q7 V2 WC SC TC LC KC

Vol retour: J9 C9 DL ZC PC Y9 B9 M9 U9 H9 Q9 VC WC SC TC LC KC

Tarif aller-retour en classe H: CHF 524.00

Tarif aller-retour en classe Q: CHF 456.00

Tarif aller-retour en classe V: CHF 388.00

Tarif aller-retour en classe W: CHF 320.00

Tarif aller-retour en classe S: CHF 252.00

Comment expliquez-vous l'obtention de deux prix différents, mais néanmoins corrects? Indiquez le cheminement suivi pour calculer les deux prix totaux. (Vous obtenez 2 points)

Prix total pour les 3 personnes calculé par vos soins: **CHF 1'368.00**

Prix total pour les 3 personnes calculé par votre formatrice: **CHF 1'300.00**

Nombre de
points
obtenu par
page:

g) Il s'agit maintenant de choisir les hôtels. Vos clients ont quelques questions à ce sujet. Cochez la case correspondante pour indiquer si les affirmations ci-après sont «justes» ou «fausses». Notez également les réponses correctes lorsque les affirmations sont **fausses**. (Vous obtenez 3 points)

Points

Affirmation	Juste	Faux
Une marque faîtière est un regroupement de différentes marques hôtelières.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réponse correcte:		
Hilton est un exemple très connu de marque faîtière.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réponse correcte:		
En principe, seul le petit déjeuner est inclus dans un établissement parahôtelier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réponse correcte:		
Les hôtels, motels, auberges de jeunesse et appartôtels sont des exemples classiques d'établissements parahôteliers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réponse correcte:		

 Nombre de points obtenu par page:

h) Hambourg est un point de départ connu pour les croisières. Mais il existe d'autres villes en Allemagne que des compagnies maritimes réputées utilisent comme points de départ pour leurs croisières. Citez-en deux. (Vous obtenez 1 point)

1. _____

2. _____

i) Quelles sont les régions de croisière fréquemment desservies au départ de ces ports allemands? Citez-en quatre. (Vous obtenez 2 points)

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

j) Vous avez réservé un voyage convenant à vos clients auprès du tour-opérateur «CityTravel» et établi la facture qui leur est destinée. Votre formatrice vous signale qu'il manque quelques informations importantes devant figurer sur la facture conformément à la loi sur les voyages à forfait. Vérifiez à nouveau votre facture (sur la page suivante) et notez trois informations qui doivent impérativement être complétées. (Vous obtenez 3 points)

1. _____

2. _____

3. _____

Points

Nombre de
points
obtenu par
page:

Points

Agence de voyages Sonnengruss
Weinbergstrasse 512
8052 Zurich

Fabrizio Lamas
Kolumbusweg 5
8046 Zurich

Facture

N° de facture 134558

Zurich, le 23.05.2024

Nous vous remercions de votre confiance.

Vous trouverez ci-après la facture pour le voyage que vous avez réservé.

Participant/es		Date de naissance	Nationalité
Monsieur	Lamas Fabrizio	26.01.1975	D
Madame	Lamas Malou	23.05.1983	CH
Enfant	Lamas Luna	29.12.2011	CH

Prestations réservées chez «CityTravel»

Vol Zurich – Hambourg
Swiss, LX1052, 08:35 – 10:05
Classe économique

Vol Hambourg – Zurich
Swiss, LX 1055, 20:10 – 21:35
Classe économique
Votre référence chez LX: RYPLLS

Transfert privé de l'aéroport de Hambourg à l'hôtel

Hôtel «Au Port», Hambourg
Chambre double Deluxe avec bain ou douche, WC
Supplément lit complémentaire

Transfert privé de l'hôtel à l'aéroport de Hambourg

Tarif aérien garanti

Les billets doivent être émis le jour du tarif proposé, faute de quoi la garantie de prix n'est plus valable.

En restant à votre entière disposition pour toute information complémentaire, nous vous prions d'agréer nos salutations les meilleures.

Agence de voyages Sonnengruss

Nombre de
points
obtenu par
page:

k) Vos clients aimeraient connaître la définition d'un voyage à forfait. Fournissez-leur une explication. (Vous obtenez 1 point)

Réponse: _____

l) Madame Lamas a lu un rapport sur la branche suisse du voyage. Comme ce dernier a été publié dans un magazine spécialisé, elle n'a pas compris certains termes techniques. Complétez sous forme de mots-clés les cases vides du tableau ci-dessous afin d'expliquer les termes à votre cliente (les répétitions ne sont pas admises). (Vous obtenez 2 points)

Terme	Principales missions	Deux exemples
Exemple Prestataire de services / fournisseur / sous-traitant	Exemple Fournit les prestations nécessaires à un voyage	Exemple 1. Hertz Location de voitures 2. Hôtel «Au Port»
Détaillant / revendeur / retailer		1. 2.
		1. Railtour SA 2. Tourasia

Points

Nombre de points obtenu par page:

Tâche 3**24 points**

Points

Obj. éval. n° 1.1.2.2 Mener un entretien client**Obj. éval. n° 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation****Obj. éval. n° 1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines de l'hôtellerie et de la parahôtellerie, des voitures de location et des motor-homes****Obj. éval. n° 1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination****Obj. éval. n° 1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages****Situation initiale:**

Monsieur et Madame Reymond ont pris rendez-vous avec vous en vue d'obtenir des conseils sur des vacances en camping-car / motor-home.

Tâches:

a) Comme les clients ne vous ont pas fourni d'autres informations vous permettant de préparer le rendez-vous, vous commencez par chercher des destinations de voyage possibles. Citez 5 destinations classiques (pays) hors Europe pour des vacances en camping-car / motor-home. (Vous obtenez 2 points)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Nombre de points obtenu par page:

b) Pour vous préparer à l'entretien de conseil, repensez aux quatre phases du processus de vente et aux critères qui s'y rapportent. La phase 1 fait office d'exemple. Énumérez les trois phases restantes et citez trois critères pour chacune d'entre elles. (Vous obtenez 3 points)

Points

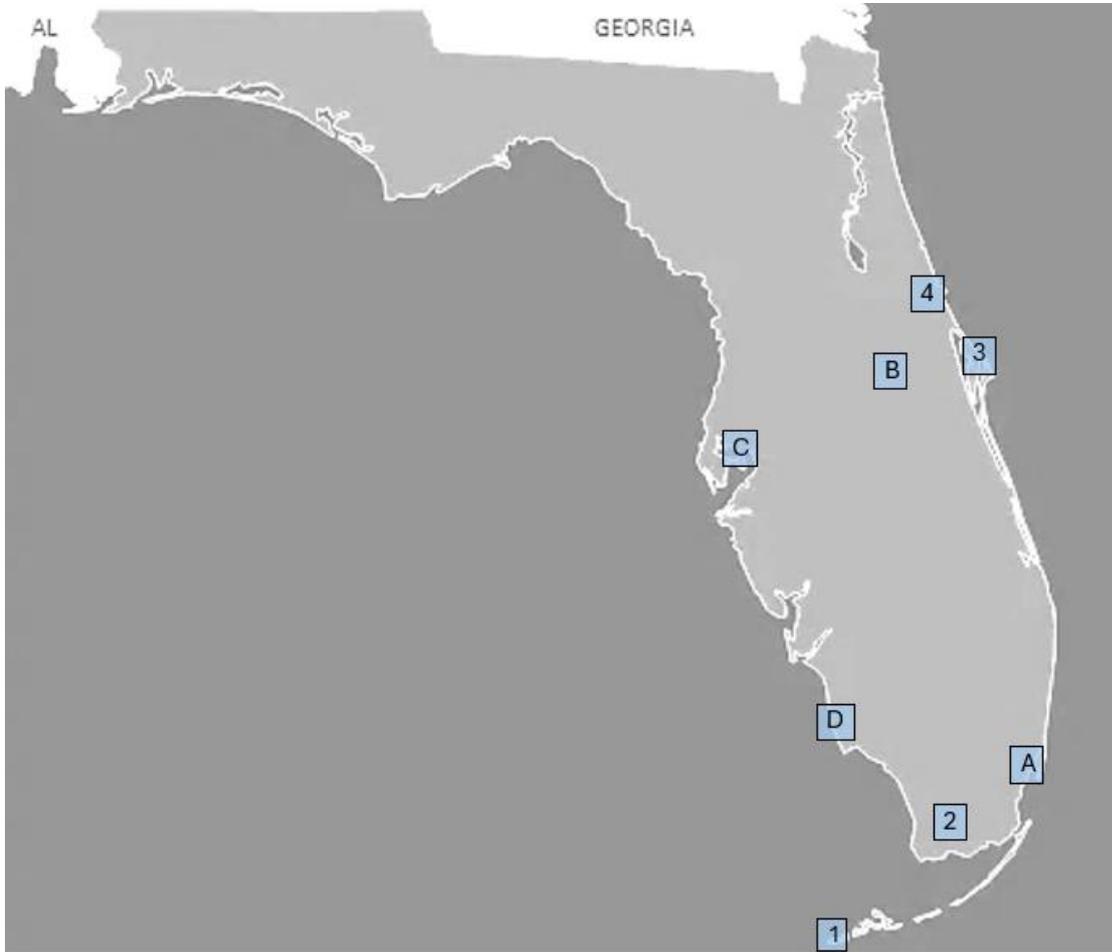
Phase:**Critères:**

Phase 1: Accueil	1: Je salue le client 2: Je me présente 3: Je propose au client de prendre place
Phase 2: _____	1: _____ 2: _____ 3: _____
Phase 3: _____	1: _____ 2: _____ 3: _____
Phase 4: _____	1: _____ 2: _____ 3: _____

 Nombre de points obtenu par page:

c) Vos clients se présentent au rendez-vous fixé. Il apparaît rapidement qu'ils ont envie de passer leurs vacances en Floride. Afin de leur offrir une meilleure vue d'ensemble, vous montrez à vos clients une carte de la Floride. Indiquez le nom des villes correspondant aux lettres et les attractions/curiosités correspondant aux chiffres. (Vous obtenez 3 points)

Points



A: _____

1: _____

B: _____

2: _____

C: _____

3: _____

D: _____

4: _____

Nombre de
points
obtenu par
page:

d) Vous trouverez ci-après quelques attractions/sites et possibilités d'excursions en Floride ou leur description. Complétez le tableau en ajoutant soit le nom, soit la description/explication.
(Vous obtenez 3 points)

Points

Exemple:

<i>St. Petersburg / Clearwater</i>	Ville de Floride située dans la baie de Tampa, réputée pour son climat ensoleillé et ses plages.
------------------------------------	--

	Parc d'attractions à Orlando, comprenant actuellement deux parcs à thème, un parc aquatique ainsi qu'une zone de boutiques et de restaurants
Tallahassee	
	Pointe nord-ouest de la Floride ne faisant pas partie de la péninsule de Floride, située entre l'Alabama et la Géorgie au nord et le golfe du Mexique au sud.
Sanibel Island	
	Ville située sur la côte nord-est de la Floride se présentant comme la plus ancienne ville des États-Unis, connue pour son architecture coloniale espagnole.
Bush Gardens Tampa	

e) Complétez le texte lacunaire ci-dessous. (Vous obtenez 2 points)

Les mois de _____ à _____ sont la meilleure période pour se rendre en Floride. Le climat est doux et agréable, avec des températures entre 20 et 25°C. L'humidité de l'air est _____ et les précipitations sont _____ nombreuses. C'est pendant les mois de juin à septembre qu'il pleut _____. Durant cette période, le temps peut être très humide et _____, avec des températures supérieures à 35°C. À partir des mois d'été et jusqu'en octobre, c'est la _____ et le risque de tempêtes tropicales augmente.

Nombre de points
obtenu par
page:

f) Il s'agit maintenant de passer au choix du camping-car / motor-home. Attribuez les photos des véhicules au type de véhicule correspondant et à la description correspondante. (Vous obtenez 2 points)

Points



Type de véhicule	Lettre	Description	Lettre
Truck camper		C'est le «roi des motor-homes». Ces véhicules offrent beaucoup d'espace.	
Motor-home classe A		En principe prévus pour deux personnes, ils ont l'avantage d'être faciles à manœuvrer. De tous les véhicules, ce sont aussi ceux qui consomment le moins de carburant.	
Motor-home classe C		L'espace habitable est monté sur un pick-up. En règle générale, ces véhicules sont meilleur marché.	
Camper van		Idéal pour les couples et les familles qui souhaitent un peu plus de place. Ces véhicules sont équipés d'une «capucine», qui se trouve au-dessus du poste de pilotage.	

g) Quelles sont les deux villes de Floride desservies par des vols sans escale au départ de Zurich ? (Vous obtenez 1 point)

1. _____
2. _____

Nombre de points obtenu par page:

Points

h) Les compagnies aériennes américaines ne proposent pas de vols non-stop entre Zurich et la Floride. Les passagers doivent faire escale dans leur hub à l'est des États-Unis. Attribuez aux compagnies aériennes ci-dessous le hub correspondant: Boston / Newark / Philadelphie / Atlanta / Los Angeles / Londres / Paris. (Vous obtenez 1 point)

Compagnie aérienne	Hub
American Airlines	
Delta Air Lines	
United Airlines	

i) Complétez le tableau en indiquant le terme technique anglais. (Vous obtenez 1 point)

Définition	Terme technique anglais
Point d'entrée ou de sortie dans ou depuis un pays étranger.	
Espaces publics au sein d'un secteur de l'aéroport, où les voyageurs attendent leur vol de correspondance.	
Temps à prévoir au minimum pour le changement d'appareil sur les vols avec correspondance.	

j) Quelle affirmation s'applique à un vol non-stop Suisse-Floride-Suisse ? Veuillez justifier votre réponse. (Vous obtenez 1 point)

Affirmation	Cochez ce qui convient
Le vol aller est plus court que le vol retour	
Le vol retour est plus court que le vol aller	
La durée du vol est identique pour les deux vols	

Justifiez votre réponse: _____

Nombre de points
obtenu par
page:

k) Votre client se renseigne sur les différentes options de vols et votre GDS génère l'extrait ci-après dans la «fare calculation box». Expliquez la signification des deux caractères spéciaux qui y figurent. (Vous obtenez 2 points)

ZRH UA X/WAS UA FLL /-CHI LX ZRH

X/ = _____

/- = _____

l) Avant de finaliser la réservation, vous informez vos clients sur les formalités d'entrée aux États-Unis. Citez deux documents qu'un ressortissant suisse doit présenter à l'entrée du pays pour un séjour de deux semaines. (Vous obtenez 1 point)

Réponse: _____

m) Monsieur Berger vous informe qu'il a fait un voyage à Cuba en janvier 2022 en compagnie d'un ami. Qu'est-ce qui change au niveau des documents requis? (Vous obtenez 1 point)

Réponse: _____

n) Dans les documents que vous avez remis à vos clients figure un paragraphe consacré à l'ombudsman. Expliquez à votre cliente, en une phrase complète, quelle est la mission de l'ombudsman. (Vous obtenez 1 point)

Réponse: _____

Points

Nombre de
points
obtenu par
page:

Tâche 4**24 points**

Points

Obj. éval. n° 1.1.2.2 Mener un entretien client**Obj. éval. n° 1.1.2.3 Clore un entretien client****Obj. éval. n° 1.1.7.3 Traiter les données client****Obj. éval. n° 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation****Obj. éval. n° 1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines de l'hôtellerie et de la parahôtellerie, des voitures de location et des motor-homes****Obj. éval. n° 1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination****Obj. éval. n° 1.1.8.1.1 Citer les termes techniques****Obj. éval. n° 1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages****Situation initiale:**

Vos clients, Monsieur et Madame Perrin, songent à passer leurs prochaines vacances en Islande, mais hésitent encore.

Tâches:

a) Madame Perrin souhaite en savoir davantage sur l'Islande. Que viennent chercher les touristes en Islande? Citez 4 merveilles de la nature que vos clients pourront découvrir au cours de leur voyage. (Vous obtenez 2 points)

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

b) Monsieur Perrin aime les températures douces. Quelle période conseillez-vous à vos clients pour leur voyage en Islande? Veuillez cocher la réponse correcte. (Vous obtenez 1 point)

 Octobre à décembre Mars à mai Juin à septembre Juillet à août

c) L'Islande étant une île très prisée des vacanciers, Edelweiss Air propose des vols directs pour Reykjavik. Quelle autre compagnie aérienne propose également des vols directs pour cette destination? (Vous obtenez 1 point)

Réponse: _____

Nombre de
points
obtenu par
page:

d) Quelle est la durée d'un vol non-stop de Zurich à Reykjavik ? Cochez la réponse correcte. (Vous obtenez 1 point)

Points

Durée du vol	Cochez ce qui convient
2 heures à 2 ½ heures environ	
2 ½ heures à 3 ½ heures environ	
3 ½ heures à 4 ½ heures environ	
4 ½ heures à 5 ½ heures environ	

e) Afin de répondre à la demande croissante pour un plus grand nombre de vols directs vers l'Islande, Edelweiss Air dessert une nouvelle destination en Islande. De quelle ville s'agit-il? (Vous obtenez 1 point)

Aéroport de destination	Cochez ce qui convient
Akureyri	
Egilsstadir	
Rovaniemi	
Isafjörður	

Nombre de
points
obtenu par
page:

f) Pour pouvoir comprendre et interpréter les règles tarifaires, vous devez connaître les codes IATA et les termes techniques.

Points

Répondez aux questions ci-dessous. (Vous obtenez 2 points)

LX 8300 L 10AUG ZRHKEF OPERATED BY EDELWEISS AIR
LX 8301 S 17AUG KEFZRH OPERATED BY EDELWEISS AIR

ZRH LX REK209.03LX ZRH262.87 NUC 471.90END ROE0.873055
CHF 412.00

Origin (code) : _____

Destination (code) : _____

Nombre de composantes tarifaires. 1, 2, 3, 4 ou 5? _____

g) Vos clients ont beaucoup entendu parler des différents points forts et curiosités de l'Islande. Indiquez le nom du site ou décrivez-le en quelques mots. (Vous obtenez 2 points)

Nom	Explication
	La capitale est le point de départ de pratiquement tous les voyages en Islande. On y trouve de nombreux musées et galeries, des boutiques tendance ainsi que de sympathiques cafés et restaurants.
Lac Myvatn	
	La route 1 fait le tour de l'Islande. De nombreuses curiosités se trouvent le long de cette route ou sont atteignables à partir de cette dernière, qui est entièrement goudronnée depuis le mois d'août 2019 seulement.
Hautes Terres	

Nombre de points obtenu par page:

h) Madame Perrin se réjouit de découvrir le Grand Geysir, considéré comme le plus ancien des geysers. Expliquez ce qu'est un geyser. (Vous obtenez 1 point)

Réponse: _____

i) Vos clients ont entendu dire qu'avec un peu de chance, il est possible d'apercevoir des aurores boréales en Islande. Pourquoi est-ce pratiquement impossible en été et quelle est la meilleure période (mois) pour observer ce phénomène? (Vous obtenez 2 points)

Justification: _____

Meilleure période: _____

j) Sur la péninsule de Reykjanes se trouve une station thermale d'un genre très particulier. Quel est le nom de ce haut-lieu touristique? (Vous obtenez 1 point)

Réponse: _____

k) Vos clients souhaitent réserver une voiture de location pour explorer l'île à leur guise. Quelles sont les 3 conditions à remplir pour pouvoir retirer une voiture de location sur place? (Vous obtenez 2 points)

1. _____

2. _____

3. _____

l) Expliquez à votre client la règle des 24 heures dans le cadre de la réservation d'une voiture de location. (Vous obtenez 1 point)

Réponse: _____

m) Expliquez les deux types d'assurance à vos clients. (Vous obtenez 2 points)

Responsabilité civile: _____

Assurance casco: _____

Points

Nombre de
points
obtenu par
page:

n) Citez 4 suppléments que les clients doivent généralement payer sur place lorsqu'ils réservent une voiture de location. (Vous obtenez 2 points)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

o) Vos clients ont décidé de réserver leur voyage en Islande chez vous.

En tant qu'agence de voyages, vous êtes tenu/e, conformément à la loi sur les voyages à forfait, de fournir aux clients des informations importantes relatives à leur futur voyage avant la réservation définitive.

Que signifie l'abréviation CGCV ? Et veuillez citer 4 informations qui sont régies dans les CGCV. (Vous obtenez 2 points)

CGCV = _____

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

p) Vous réservez les prestations suivantes pour les clients Perrin via le tour-opérateur XY: le vol, la voiture de location ainsi qu'un hébergement au début et à la fin du voyage.

Monsieur Perrin aimerait savoir qui est la partie contractante pour cette réservation. (Vous obtenez 1 point)

Cochez la réponse correcte:

- l'agence de voyages
- le tour-opérateur et l'agence de voyages
- le tour-opérateur

Points

Nombre de
points
obtenu par
page: