

**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:

Solutions

**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: avril et mai

Motifs: temps très pluvieux, routes en partie impraticables, animaux difficiles à apercevoir (végétation dense, herbes hautes)

*Indication pour la correction: mois à éviter et justification complète = 2 points*

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
Parc national du lac Manyara	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les deux tiers de sa superficie sont recouverts d'eau</li> <li>Connu pour ses flamants roses</li> <li>L'un des plus petits parcs mais aussi des plus diversifiés</li> </ul>
Parc national de Tarangire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Immenses troupeaux d'éléphants durant la saison sèche</li> <li>Nombre exceptionnellement élevé de baobabs</li> <li>Plus forte concentration d'animaux sauvages en dehors du Serengeti</li> </ul>
Cratère de Ngorongoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Patrimoine mondial naturel de l'UNESCO</li> <li>S'est formé à la suite de l'effondrement du volcan sur lui-même</li> <li>Souvent qualifié de huitième merveille du monde</li> <li>Bord du cratère à 2300 m d'altitude / plancher du cratère à 1700 m</li> <li>Très grand nombre d'animaux dans un petit périmètre</li> <li>Plus forte densité de prédateurs d'Afrique</li> <li>Tous les animaux sauf les girafes</li> <li>Le cratère ne représente que 3% de la zone de conservation</li> </ul>

Nombre de points obtenu par page:

Parc national de Serengeti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parc national le plus célèbre</li> <li>• Patrimoine mondial naturel de l'UNESCO</li> <li>• Se prolonge au nord par la réserve du Masai Mara</li> <li>• Savane parsemée d'acacias et de kopjes (petites collines surmontées de rochers)</li> <li>• Grande diversité d'animaux</li> <li>• Migration animale</li> <li>• L'un des plus grands parcs nationaux</li> </ul>
----------------------------	---

Points

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

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: Marée basse et marée haute

*Indication pour la correction: la baignade en mer n'est pas toujours possible à marée basse. (également correct)*

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: Vol triangulaire

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: Economy Max

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 checked="" type="checkbox"/>	Passeport valable au moins 6 mois après la date de retour
<input checked="" type="checkbox"/>	Visa électronique
<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	Aucun vaccin obligatoire

*Indication pour la correction: 4 correctes = 1 point*

Nombre de points  
obtenu par  
page:

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

Points

Type de chambre	Explication sous forme de mots-clés
Chambre double	Chambre avec un lit double
Twin	Chambre avec deux lits
Suite Junior	Chambre avec un coin salon
Suite	Chambre avec un coin salon séparé

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

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: Les chambres avec vue mer ont soit une vue latérale soit une vue directe sur la mer, les chambres côté mer sont situées côté mer mais ne doivent pas nécessairement avoir vue sur la mer.

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

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		1250.00
1 nuit à Arusha	155.00	150.00
7 nuits safari de / à Arusha	2845.00	2760.00
Vol Arusha – Zanzibar	371.00	360.00
Transfert Zanzibar	84.00	81.00
7 nuits hôtel Zanzibar, demi-pension incl.	2328.00	2258.00
Supplément all inclusive	749.00	727.00
Documentation		10.00
<b>Prix de revient</b>		<b>7596.00</b>
Marge		2532.00
<b>Prix de vente</b>		<b>10128.00</b>

*Indication pour la correction: par ligne correcte 11 correctes = 8 points, 10 correctes = 7 points, 9 correctes = 6 points, 8 correctes = 5 points, 7 correctes = 4 points, 6 correctes = 3 points, 5 correctes = 2 points, 4 correctes = 1 point*

Nombre de points  
obtenu par  
page:

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

Réponses possibles:

- Surcapacité (garanties, risques au niveau vol et hôtel)
- Stimulation du marché (promotion d'un produit ou d'une destination)
- Lancement d'un nouveau produit
- Campagne marketing
- Concurrence (sur le marché cible ou le marché émetteur)
- Intégration d'un TO sur le marché

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

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)

Type de suivi	Avantage	Inconvénient
Par téléphone	Contact personnel  Feed-back immédiat	Client éventuellement difficile à joindre  Peut être désagréable en cas de réclamation
Par courrier / carte postale	Rapide  L'agence ne donne pas l'impression de se montrer envahissante	L'agence n'aura peut-être aucune nouvelle du client  Mesure sans utilité directe pour l'agence
Feed-back en ligne via un lien dans les documents de voyage	Pas besoin de rappel puisque le lien figure dans les documents de voyage  Statistiques rapides possibles pour l'agence	Impersonnel pour le client  Pas de relation directe avec le client

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

Points

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
Pas / peu de jours de vacances nécessaires	Prix élevés / suppléments au niveau transport et hôtels
Fêtes locales / événements spéciaux	Problèmes de réservation / disponibilité limitée

*Autres inconvénients possibles: beaucoup de touristes/overtourisme, restrictions au niveau des événements en fonction du pays/de la culture, magasins/restaurants fermés*

*Autres réponses sensées possibles.*

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

---

 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: Porte de Brandebourg



Nom: Elbphilharmonie



Nom: Speicherstadt



Nom: Parc olympique



Nom: Port de Hambourg



Nom: Île des musées



Nom: Cathédrale Notre-Dame



Nom: Checkpoint Charly

*Indication pour la correction: 8-7 correctes = 4 points / 6-5 correctes = 3 points / 4-3 correctes = 2 points / 2 correctes = 1 point / 1-0 correcte = 0 point // pour la photo du Parc olympique, les réponses stade olympique, tour olympique (tour de télévision), lac olympique sont également valables.*

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)

Solutions possibles:

**Hambourg:** Landungsbrücken (débarcadères), Hôtel de ville de Hambourg, Miniatur Wunderland, St. Pauli, Reeperbahn, Jungfernstieg, Donjon de Hambourg, etc.

**Berlin:** Fernsehturm (tour de télévision), Reichstag, Forum Humboldt, (mémorial du) Mur de Berlin, Gendarmenmarkt, Kurfürstendamm, Château de Charlottenbourg, Siegestsäule (Colonne de la Victoire), etc.

**Munich:** Marienplatz, Nouvel Hôtel de ville, BMW Welt, Jardin anglais, Château de Nymphenburg, Feldherrnhalle, Hofbräuhaus, (Oktoberfest), Maximilianstrasse, Biergärten etc.

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

*Reports d'erreurs de la tâche b) possibles. Dans ce cas, le point de la tâche c) compte malgré la répétition.*

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:** \_\_\_\_\_

Réponses possibles (tout ce qui est judicieux):

### Écologique

**Explication:** mode de transport respectueux de l'environnement, efficacité énergétique dans les hébergements, réduction des déchets, protection des habitats naturels, promotion des énergies renouvelables

**Exemples:** transports publics, vélo, pousse-pousse, bateau, achats dans des boutiques vertes, écolabels, production locale, hôtels construits dans le respect du climat, produits équitables et régionaux, soutien de projets sociaux, no food waste

### Socioculturelle

**Explication:** respect, protection et promotion de la culture locale, implication de la population locale dans le secteur du tourisme, protection du patrimoine culturel, promotion de l'artisanat local, sensibilisation des touristes aux traditions locales

**Exemples:** circuits gastronomiques dans des quartiers avec des restaurants locaux, marchés artisanaux locaux ou manifestations culturelles

### Économique

**Explication:** impact économique positif sur la communauté locale, promotion de petites entreprises et d'initiatives locales, répartition des profits générés par le tourisme entre différents secteurs économiques

Points

Nombre de points obtenu par page:

**Exemples:** boutiques de souvenirs, restaurants et ateliers d'artisanat locaux, petits hôtels (pas de grandes chaînes hôtelières dominant les marchés locaux), le secteur du tourisme contribue à la création d'emplois et au renforcement de l'économie locale

*Indication pour la correction: explication correcte = 1 point / exemple correct = 1 point*

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. Swiss

2. Eurowings

*Indication pour la correction: Air Dolomiti dessert l'Allemagne au départ de Genève, donc réponse également correcte*

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**

3x classe Q CHF 456.00 = CHF 1368.00

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

2x ½ classe V CHF 194.00 + ½ classe Q CHF 228.00 = CHF 422.00 x 2 = CHF 844.00

1x classe Q CHF 456.00

Prix total: CHF 1300.00

*Indication pour la correction: 1 point par cheminement de calcul correct*

Points

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)

Affirmation	Juste	Faux
Une marque faîtière est un regroupement de différentes marques hôtelières.	<b>X</b>	<input type="checkbox"/>
Réponse correcte: .....		
Hilton est un exemple très connu de marque faîtière.	<input type="checkbox"/>	<b>X</b>
Réponse correcte: Hilton est une marque d'hôtel OU Accor/IHG/Starwood sont des exemples de marque faîtière		
En principe, seul le petit déjeuner est inclus dans un établissement parahôtelier.	<input type="checkbox"/>	<b>X</b>
Réponse correcte: En principe, seule la nuitée est incluse dans un établissement parahôtelier OU pas d'autres services inclus.		
Les hôtels, motels, auberges de jeunesse et aparthôtels sont des exemples classiques d'établissements parahôteliers.	<input type="checkbox"/>	<b>X</b>
Réponse correcte: Les hôtels, motels et aparthôtels sont des exemples classiques d'établissements hôteliers OU Les auberges de jeunesse font partie de la parahôtellerie		

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

La coche et la réponse doivent toutes deux être correctes.

Nombre de points obtenu par page:

Points

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. Bremerhaven

2. Kiel

*Autres solutions possibles: Warnemünde (Rostock), Travemünde  
Indication pour la correction: les deux réponses correctes = 1 point*

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

1. Pays nordiques

2. Mer Baltique

3. Îles britanniques

4. Islande

*Autres solutions possibles:  
Europe occidentale, Mer du Nord, Arctique, Groenland, Transatlantique, Norvège, Hurtigruten.  
Indication pour la correction: 4-3 correctes = 2 points / 2 correctes = 1 point / 1-0 correcte = 0 point*

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. Nom et adresse du tour-opérateur / de CityTravel

2. Prix forfaitaire / prix

3. Dates du voyage

*Autres solutions possibles:  
Échéances et modalités de paiement  
Repas réservés  
Référence aux CGCV  
Exigences en matière de passeport et de visa  
Assureur éventuel ou mention d'une assurance voyage privée*

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

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)

Par voyage à forfait, on entend la combinaison fixée préalablement **d'au moins deux prestations** (transport / hébergement / autres services touristiques non accessoires au transport ou à l'hébergement), lorsqu'elle est offerte à un **prix global** et qu'elle **dépasse 24 heures** ou inclut **une nuitée**.

*Indication pour la correction: réponse correcte = 1 point (les 4 points marqués en gras doivent être mentionnés)*

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
<b>Exemple</b> Prestataire de services / supplier / fournisseur / sous-traitant	<b>Exemple</b> Fournit les prestations nécessaires à un voyage	<b>Exemple</b> 1. Hertz Location de voitures 2. Hôtel «Au Port»
Détaillant / revendeur / retailer	<b>Conseil et vente de voyages</b>	<b>1. Agence de voyages indépendante</b> <b>2. Hotelplan, Knecht, TUI, Kuoni</b>
<b>Voyagiste / tour-opérateur / grossiste / wholesaler</b>	<b>Planification, organisation et réalisation du voyage</b>	<b>1. Railtour SA</b> <b>2. Tourasia</b>

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

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. Nouvelle-Zélande2. Afrique du Sud3. Australie4. États-Unis5. Canada

*Autres pays possibles: Namibie, etc.*

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

---

**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: <b>Souhaits (attentes)</b>	1: <b>Je maîtrise les techniques de questionnement</b> 2: <b>Je m'informe des attentes du client en lui posant des questions et sans recourir à des brochures</b> 3: <b>Je laisse parler le client</b>
Phase 3: <b>Conseil</b>	1: <b>J'évite d'utiliser un langage technique</b> 2: <b>Je réalise des ventes additionnelles</b> 3: <b>J'entre en matière sur les objections formulées par le client</b>
Phase 4: <b>Réservation</b>	1: <b>Je cherche activement à finaliser la réservation</b> 2: <b>Je suis en mesure de justifier les frais de dossier</b> 3: <b>Je remercie le client</b>

Autres critères possibles:

**Phase Souhaits (attentes):** J'écoute activement / Je pose des questions complémentaires, questions de contrôle / Je prends des notes

**Phase Conseil:** Mon offre répond aux attentes du client / Je connais les brochures et les destinations / Je présente la brochure de manière professionnelle en utilisant 2 exemplaires / J'informe le client sur les choses importantes à savoir / Je base mon argumentation sur les avantages de l'offre / Je calcule le prix total / Je reconnais les signaux indiquant que le client est prêt à finaliser la réservation

**Phase Réservation:** Je fournis des informations sur les frais de dossier, les assurances, les données personnelles, les formalités douanières, les prochaines étapes, l'acompte et le mode de paiement, les CGCV / J'essaie de proposer des alternatives en cas de paiement par carte de crédit / Je répète la réservation et discute de la suite des opérations / Je me lève pour prendre congé du client en l'appelant par son nom

*Indication pour la correction: par phase correcte avec 3 critères qui s'y rapportent = 1 point*

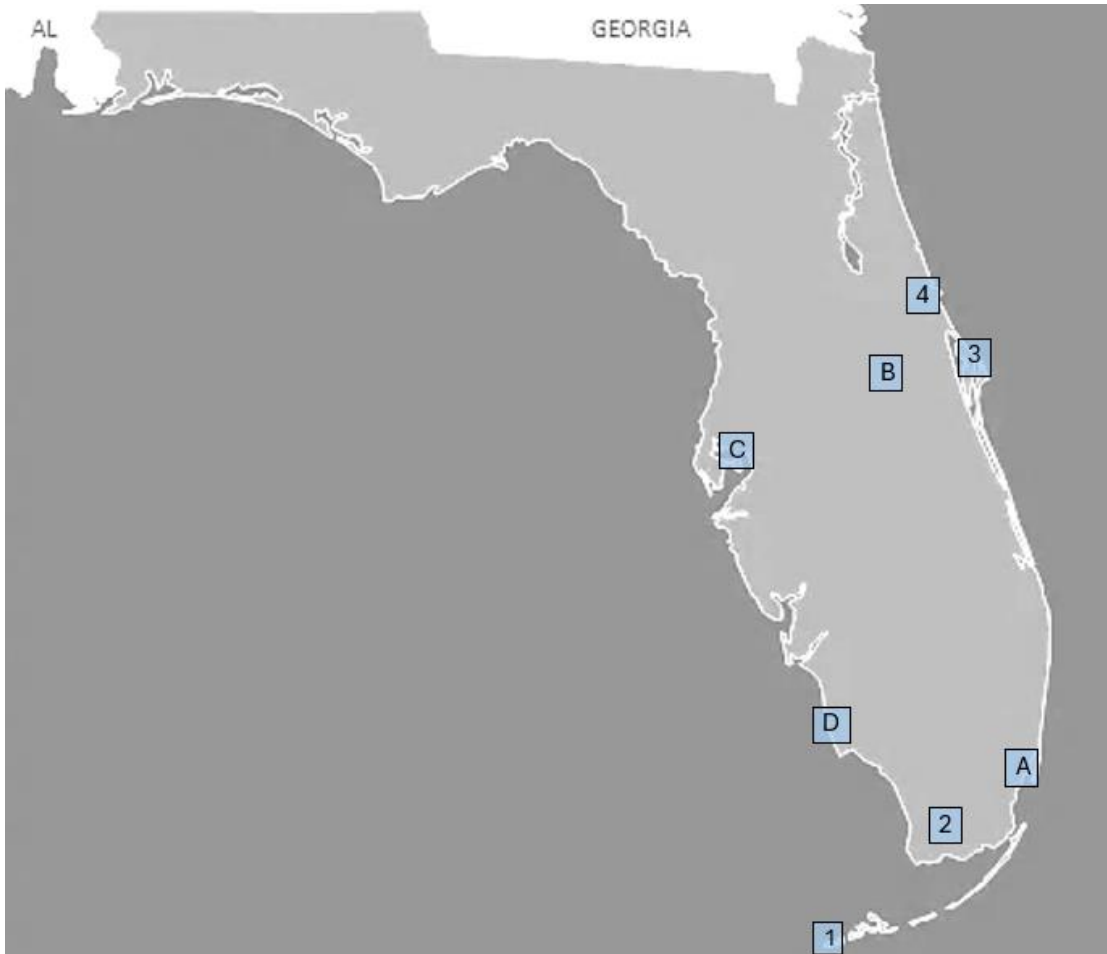
---

 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: Miami _____   | 1: Most Southern Point / Florida Keys / Key West _____ |
| B: Orlando _____ | 2: Everglades _____                                    |
| C: Tampa _____   | 3: Kennedy Space Center _____                          |
| D: Naples _____  | 4: Daytona International Speedway _____                |

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

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.
------------------------------------	--

<b>Universal Studios Universal Orlando Resort</b>	Parc d'attractions à Orlando, comprenant actuellement deux parcs à thème, un parc aquatique ainsi qu'une zone de boutiques et de restaurants
Tallahassee	<b>Capitale de l'État de Floride</b>
<b>Florida Panhandle</b>	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	<b>Destination d'excursion réputée pour ses belles plages, son grand nombre de coquillages et sa diversité d'oiseaux indigènes</b>
<b>St. Augustine</b>	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	<b>Parc animalier et à thème avec de nombreuses attractions et montagnes russes</b>

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

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

Les mois de **novembre** à **mars/avril** 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 **plus faible/basse** et les précipitations sont **moins** nombreuses. C'est pendant les mois de juin à septembre qu'il pleut **le plus**. Durant cette période, le temps peut être très humide et **chaud**, avec des températures supérieures à 35°C. À partir des mois d'été et jusqu'en octobre, c'est la **saison des ouragans** et le risque de tempêtes tropicales augmente.

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

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	C'est le «roi des motor-homes». Ces véhicules offrent beaucoup d'espace.	B
Motor-home classe A	B	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.	D
Motor-home classe C	A	L'espace habitable est monté sur un pick-up. En règle générale, ces véhicules sont meilleur marché.	C
Camper van	D	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.	A

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

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

1. Miami (abréviation MIA également ok) \_\_\_\_\_

2. Tampa (abréviation TPA également ok) \_\_\_\_\_

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	Philadelphie
Delta Air Lines	Atlanta
United Airlines	Newark

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.	Gateway city ou gateway
Espaces publics au sein d'un secteur de l'aéroport, où les voyageurs attendent leur vol de correspondance.	Transit
Temps à prévoir au minimum pour le changement d'appareil sur les vols avec correspondance.	Minimum connecting time

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

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	X
La durée du vol est identique pour les deux vols	

Justifiez votre réponse: Vent arrière ou jet-stream

*Indication pour la correction: Vent contraire à l'aller également correct*

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/ =   \_changement d'appareil / pas de stop over / séjour de moins de 24 heures  \_\_\_\_\_

/- =   \_surface / open jaw / turnaround open jaw  \_\_\_\_\_

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

*Une des réponses indiquées doit être mentionnée pour chacun des deux caractères spéciaux*

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: Passeport valable (6 mois au minimum, pas obligatoire) au-delà de la date de retour et ESTA valable**

*Indication pour la correction: passeport valable (sans mention de la date de retour) est également ok.*

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: Monsieur Berger a besoin d'un visa**

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: L'ombudsman intervient comme médiateur dans le cadre de litiges entre clients et voyageurs suisses lorsque les parties ne parviennent pas à trouver un terrain d'entente.**

*Indication pour la correction: «médiateur entre clients et voyageurs» doit être mentionné. Les synonymes sont acceptés. Réponse correcte = 1 point.*

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. Volcans2. Glaciers3. Geysers ou sources d'eau chaude naturelles4. Aurores boréales ou macareux*4 = 2 points / 3 = 1 point / 2-0 = 0 point*

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*La haute saison en Islande s'étend de juin à septembre*

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: Icelandair (abréviation FI également ok)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	X
4 ½ heures à 5 ½ heures environ	

*Remarque/indication pour la correction: Edelweiss, vol aller 4h05 – Icelandair 3h50  
Edelweiss, vol retour 3h50 – Icelandair 3h45*

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	X
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) : ZRH

Destination (code) : ZRH

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

*Indication pour la correction: 3 correctes = 2 points, 2 correctes = 1 point.*

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
Reykjavik	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	Les formations volcaniques – cratères, champs de soufre, sources d'eau chaude, lacs nichés au cœur de cratères et coulées de lave refroidies – sont particulièrement marquées dans la région du Lac aux moustiques (Myvatn).
Route circulaire	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	Les Hautes Terres comptent parmi les plus vastes régions inhabitées d'Europe. En été, la région est accessible en véhicule 4x4 par des pistes et les traversées de rivières font partie intégrante de tout voyage.

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

Nombre de points  
obtenu par  
page:



Points

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: Un geyser est une source d'eau chaude qui jaillit par intermittence en projetant de l'eau à haute température et à haute pression

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: il ne fait pas suffisamment sombre entre juin et août / il ne fait jamais vraiment nuit en été

Meilleure période: La meilleure période (pour apercevoir les aurores boréales) s'étend de septembre à mars

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

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: Le Lagon Bleu (Blue Lagoon)

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. Âge minimum (20 ans / voire 21 ans selon la société de location)

2. Permis de conduire (depuis 1 an au moins)

3. Carte de crédit valable établie au nom du locataire de la voiture

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

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: Un jour de location de voiture correspond toujours à 24 heures à partir de la prise en charge du véhicule OU explication similaire.

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

**Responsabilité civile:** Couvre les prétention de tiers. Le montant assuré varie fortement d'un pays / d'une région à l'autre

**Assurance casco:** Couvre les dommages au propre véhicule. Le client paie une franchise.

*Indication pour la correction: pour obtenir 2 points, il faut impérativement mentionner «couvre les prétention de tiers» et «couvre les dommages au propre véhicule».*  
*1 réponse correcte = 1 point*

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. **Conducteur supplémentaire** \_\_\_\_\_
2. **Location simple course / aller simple** \_\_\_\_\_
3. **GPS** \_\_\_\_\_
4. **Siège enfant ou supplément jeune conducteur, taxes locales, frais de livraison et de récupération** \_\_\_\_\_

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

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)

**Conditions générales de contrat et de voyage** \_\_\_\_\_

1. **Organisateur du voyage** \_\_\_\_\_
2. **Assurance frais d'annulation et de rapatriement** \_\_\_\_\_
3. **Frais de dossier ou informations en matière de passeport et de visa** \_\_\_\_\_
4. **Conditions de paiement** \_\_\_\_\_

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

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: