

# MENTION COMPLÉMENTAIRE TÉLÉBILLETTERIE ET SERVICES VOYAGES

Session 2002

## E2 – ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE

### LA BRETAGNE – LA GRÈCE

#### PROPOSITION DE CORRIGÉ

**BARÈME  
INDICATIF**

**1. Communications, Connaissances des produits touristiques,  
Techniques d'agence et de vente.**

**40 pts**

**1.1 - Train YN5264. Départ de Rennes à 8h15, arrivée à CDG à 10h30  
Classe de résa : AP plein tarif première classe.**

**1 pt**

**1.2 - Aller = Vol AF 1832 le 01/09/XX. Départ 13h25, arrivée 17h45 locale.  
Retour = Vol AF 1533 le 26/09/XX. Départ 15h00, arrivée 17h30.  
Tarif = 282 € par personne.**

**3 pts**

**Classe de résa = W**

**Conditions = Réservation minimum 14 jours avant le départ  
et émission du billet 72 heures après la réservation.  
Sunday rule, billet valable 1 mois maximum,  
non remboursable et non changeable.**

**1.3 – Arguments**

**6 pts**

Pour le circuit auto :

- Visite de différentes régions du pays
- Découverte de la Grèce classique (sites archéologiques prestigieux : Athènes, Delphes, Olympie, Epidaure, Mycènes...).
- Liberté de l'itinéraire entre les villes étapes.
- Hébergement réservé à l'avance ce qui évite une recherche sur place.

Pour la croisière :

- Découverte par la mer de grands sites naturels et archéologiques.
- Escale culture, escale flânerie, escale shopping...
- Bateau de taille moyenne, confortable, bien équipé.
- Croisière détente.

Pour le séjour :

- Hôtel près d'Athènes donc possibilité de voir leur ville, de visiter la ville...
- Hôtel proche de l'aéroport.
- Hôtel en bord de mer et confortable.
- Animation et charme de la station de Vouliagmeni.
- Possibilité de multiples activités.

#### 1.4 – Télécopie

10 pts

- Expéditeur : Evasion Tours, 18 Bd des tropiques 75000 Paris,  
tel : 0140204020, fax : 0140204000, licence 075962203
- Destinataire : Destination Grèce 75005 Paris, fax : 0144327032
- date : 29/06/XX
- Nombre de page 1/1.
- Objet : Réservation voyage (circuit, croisière, séjour).
- Texte possible : Madame, Monsieur, après notre appel ce jour, nous vous confirmons les réservations suivantes pour nos clients M et Mme Marshall, à savoir :
  - du mercredi 2 septembre au mardi 8 septembre, une formule hébergement pour un circuit auto pour 2 personnes et un supplément single en hôtel catégorie A.
  - du mercredi 9 septembre au mardi 15 septembre, une croisière 7jours/6nuits en mer Egée pour 2 personnes en cabine extérieure luxe à bord de l'Orphéus.
  - du mercredi 16 septembre au vendredi 25 septembre, un séjour de 10jours/9nuits à Vouliagmeni avec vue sur la mer hébergement en demi-pension pour deux personnes.
  - une assurance assistance privilège contact assistance pour 3 personnes.

Le montant total des prestations, assurance comprise est de 6 875 € détaillé ci-dessous :

#### Auto-tour

- un hébergement chambre double pour couple soit :  $330 \text{ €} \times 2 = 660 \text{ €}$
- un hébergement single pour leur fille soit :  $330 \text{ €} + 170 \text{ €} = 500 \text{ €}$

#### Croisière

- en cabine luxe 7j/6nuits soit :  $1\ 280 \text{ €} \times 2 = 2\ 560 \text{ €}$   
et les taxes portuaires d'un montant de  $60 \text{ €} \times 2 = 120 \text{ €}$

#### Séjour

- une semaine en demi-pension soit :  $1\ 150 \text{ €} \times 2 = 2\ 300 \text{ €}$  et deux jours supplémentaires à  $165 \text{ €}$  soit pour 2 pax =  $660 \text{ €}$   
avec un supplément de  $55 \text{ €}$  pour vue sur la mer.

#### Assurance

- Contact privilège pour les parents et leur fille soit :  $25 \text{ €} \times 3\text{pax} = 75 \text{ €}$

Vous remerciant de prendre note de ces réservations, recevez nos meilleures salutations.

Agent de comptoir : Dominique

Voucher covered by IHA/WAIA agreement Valable seulement pour le montant et les services indiqués Valid only for amount and services indicated	EVASION TOURS 18 Bd des Tropiques 75 000 PARIS		Licence OTT 96 22 03 IATA SNAV Tel: 01 40 20 40 20 Telecopie: 01 40 20 40 00		<b>PRIX PRICE</b>
	BON D'ECHANGE n°22 EXCHANGE ORDER Ref 1964		FORFAIT N° FILE		Duplicata Copy
	A / To HOTEL...ASTIR...PALACE...VOULAG-MENI...GRECE... Veuillez fournir en échange de l'original de ce bon Please provide in exchange of the original of this voucher .....				
	A / To M et Mme...MARSAHLL..... 2 personne(s) person(s)				
<b>SERVICES</b> - Logement en chambre double avec vue sur mer en demi-pension (MAP) pour 10 j / 9 nuits du 16/09 au 25/09/XX					
Hôtel : ..... le-on 10.10.7... 10XX					
Le bon "original" doit être retourné après exécution des ordres au bureau émetteur. Il sera réglé immédiatement. The original order must be forwarded after its execution to the issuing office. It will be settled immediately.			Cachet et signature autorisée : Stamp and authorized signature :		
Brut : ..... C <sup>on</sup> ..... Total net : 3015 € Pour 2 personne(s) For 2 person(s)					

**1.6 – Devis****13 pts**Transport

		<u>total</u> = 797,60 €
- ferroviaire	78,80 € x 2 =	157,60 €
- aérien	282 € x 2 =	564,00 €
- taxe aérienne	38 € x 2 =	76,00 €

Auto-tour

		<u>total</u> = 1 516 €
- location voiture cat D :	forfait 7j =	300 €
- assurance personnes :	3 € x 7j =	21 €
- assurance vol :	5 € x 7j =	35 €
- hébergement couple :	330 € x 2 =	660 €
- hébergement single :	330 € + 170 € =	500 €

Croisière

		<u>total</u> = 2 680 €
- cabine luxe 7j/6nuits	1 280 € x 2 =	2 560 €
- taxes portuaires	60 € x 2 =	120 €

Séjour

		<u>total</u> = 3 015 €
- semaine :	1 150 € x 2 =	2 300 €
- supplément vue mer :		55 €
- jour supplémentaire :	165 € x 2j x 2pax =	660 €
- taxe de séjour	1 € x 10j x 2pax =	20 € payable sur place.

Assurance

		<u>total</u> = 75 €
- privilège (parents + fille)	25 € x 3pax =	75 €

Frais de dossier

20 €

**COUT TOTAL DU VOYAGE = 8 103,60 €****COMMISSIONS AGENCE****TOTAL = 844,25 €**

- ferroviaire :	157,60 € x 7,8% =	12,29 €
- aérien :	564 € x 7% =	39,48 €
- europcar :	356 € x 8% =	28,48 €
- destination Grèce :	6 075 € x 12% =	729 €
- assurance :	75 € x 20% =	15 €
+ frais de dossier		20 €

**1.7 Carnet de voyage****3 pts**

Un carnet de voyage est généralement composé :

- de la convocation jour de départ
- du programme détaillé du voyage
- des titres de transport (billets train/avion)
- des vouchers logement et restauration
- du contrat d'assurance
- de la facture du voyage
- d'un questionnaire après-vente
- d'une fiche identité touristique du pays visité
- de dépliants sur les lieux de séjours (hôtels...)
- de documents publicitaires des différents produits proposés par le TO
- d'objets de promotion avec logo du TO

## 2. Connaissances des destinations

20 pts

### 2.1 - La Bretagne

10 pts

1. La ville du Moyen-Age, la ville du XVII et XVIIIème, le Parlement, les palais abbatiaux... Ouest-France
2. La thalassothérapie (St Malo, Dinard...)
3. La ville close, ville des corsaires, de la Course et des commerces lointains, ville de la reconstruction à l'identique, lieu où les marées ont la plus forte amplitude... - Le barrage de la Rance, le Cap Fréhel, Dinan, Dinard, Combourg, le Mont St-Michel...
4. Dans les Côtes d'Armor au N-O, à l'ouest de la baie de St-Brieuc. - Paysages insolites avec les chaos de granit rose sculptés par les vents : Perros-Guirec, Ploumanac'h, Trégastel, la réserve des 7 îles.
5. Musée des télécommunications, le premier radôme "Cosmopolis"
6. Les fêtes de Combourg (festival des 4 jeudis), Lannion (les tardives : Musique, danses, contes...), Dol de Bretagne (carrefour culturel), Moncontour (fête médiévale), les pardons à Bécherel où St Malo, sans oublier les fest-noz, les fêtes de la mer...
7. Les crêpes, les galettes, les fruits de mer, les soupes de poisson, le cidre...

### 2.2 - La Grèce

10 pts

1. Climat = Méditerranéen dans le sud et les îles, plus continental dans le nord du pays  
Automne : Saison agréable, températures douces, mer tiède, parfois quelques pluies d'orages.
  - Températures en septembre (environ 29°) : maximum 30° minimum 19° mer 23°
  - Conseils vestimentaires = tenue légère et estivale (chapeau, lunette soleil...) mais prévoir lainage pour les soirées et les escales en altitude ainsi qu'un vêtement de pluie pour les orages. Ne pas oublier des vêtements amples et couvrants pour certaines visites (monastères, églises...) et une tenue de soirée pour la croisière.
2. Documents officiels = carte d'identité nationale ou passeport même périmé depuis moins de 5 ans, permis de conduire 3 volets ou international de plus d'1 an.
3. Langues = le grec, l'anglais et français dans les centres touristiques.
4. Gastronomie = Moussaka, aubergines farcies, feuilles de vigne farcies, souvlaki (brochette de mouton), keftede (boulette de viande), feta (fromage), baklava (dessert), retsina (vin), ouzo, café...
5. Centres d'intérêt touristique :
  - Athènes : Acropole, Parthénon, Propylée, Caryatides, Théâtre de Dionysos,
    - Temple d'Athéna, musée archéologique...
  - Corinthe : Acrocorinthe
  - Mycènes : porte des lionnes, remparts, tombes royales
  - Epidaure : théâtre
  - Tyrinthe : acropole, remparts
  - Olympie : ruines, temple de Zeus, stade, musée
  - Delphes : sanctuaire d'Apollon, musée
  
  - Délos : terrasse des lions, le sanctuaire
  - Héraklion : musée archéologique, Knossos
  
  - Les Météores sont situés près de Kalambaka se sont des « monastères en l'air » perchés au sommet d'impressionnantes falaises.

### **3. Economie et Droit**

**20 pts**

#### **3.1 – Réclamation**

**12 pts**

- Pour le client, le responsable c'est l'agent de voyage avec qui le contrat a été conclu.
- Le client devait faire constater sur place les prestations non conformes et demander un certificat de ce constat au prestataire. Le client doit informer l'agence par lettre recommandée avec accusé de réception des prestations non conforme au contrat.
- S'il ne perçoit pas d'indemnisation ou s'il la juge insuffisante, il peut saisir la justice pour obtenir une meilleure indemnisation et éventuellement des dommages et intérêts s'il apporte des éléments de preuve du préjudice subi.

#### **3.2- Économie**

**8 pts**

Les pays ne participant pas à la zone Euro sont le Royaume Uni, le Danemark et la Suède.

- Les moyens de paiement de vos clients :
- carte bancaire internationale
  - chèques de voyage en euros ou en devises
  - paiement espèces en euros

- Les moyens de paiement non utilisables :
- Les drachmes
  - Les Francs
  - Les chèques français en euros