

SESSION 2005

MENTION COMPLEMENTAIRE
TELEBILLETTERIE ET SERVICES VOYAGES

E2 : ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE

Durée : 3 heures 30

Coefficient : 4

L'usage de la calculatrice est autorisé.

Barème :
Connaissance des destinations : 15 points
Technique d'agence et communication : 25 points
Communication : 20 points
Droit, économie : 20 points

*Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 16 pages numérotées de 1/16 à 16/16*

NORVÈGE

REMARQUE : toute suggestion de nature professionnelle, complémentaire et personnelle, et entrant dans le cadre de ce thème peut être proposée par le candidat. Cependant elle doit être explicitée.

PRÉSENTATION DU CAS

Vous travaillez pour l'agence VOYAGES AUTOUR DE LA TERRE à Paris et vous recevez mardi 11 janvier Mme SICARD, une cliente fidèle qui vous soumet ses projets de vacances. Mme Laure SICARD, son mari Pierre, un couple d'amis Maud et Jean SANTINI souhaitent partir ensemble découvrir la Norvège au mois de mai. Ils disposent de trois semaines de congés, les SICARD habitent Paris, les SANTINI Marseille. C'est donc Mme SICARD qui s'occupera avec vous du projet commun.

Après discussion vous tombez d'accord sur le programme suivant combiné à partir des prestations proposées par le voyageur HURTIGRUTEN :

Départ de Paris le vendredi 20 mai pour les deux couples pour une croisière SUD/NORD 7 jours / 6 nuits interrompue par un séjour de cinq nuits dans un *Rorbu* dans les îles Lofoten et prolongée de deux nuits supplémentaires à Oslo à l'hôtel Christiana.

Vos clients souhaitent prévoir dès la réservation du voyage les excursions suivantes :

- Glacier de Svartisen
- Visite de Trondheim et de sa cathédrale
- Tromsø plus centre Polaria
- Cap Nord

Pour les autres visites ils verront sur place.

Lors de la croisière ils souhaitent être logés en cabine extérieure à un lit double. En *Rorbu* ils ont choisi le plus proche du quai de l'Express Côtier en catégorie standard deux chambres à deux lits et pour l'hôtel à Oslo ils désirent deux chambres à deux lits.

Bon à savoir : voyager librement d'un port à l'autre, changer de navire à certaines étapes, n'effectuer qu'un parcours limité, tout est possible sur la ligne de l'Express Côtier. C'est la formule idéale pour visiter la Norvège en toute liberté.

Partie I : TECHNIQUES D'AGENCE ET DE VENTE

- I.1 Établir le programme succinct et technique du voyage en précisant les horaires d'avion et de bateau. Pour le bateau vous vous limitez à ceux concernant le premier et dernier jour de croisière ainsi que l'interruption aux îles Lofoten
- I.2 Calculez le prix de toutes les prestations et établissez le devis du voyage. Indiquez le montant total par personne.
- I.3 Indiquez précisément à vos clients ce qui est compris dans le prix et ce qui relève de suppléments.
- I.4 Vous conseillez à vos clients l'assurance *Spécial Croisière* proposée par le voyageur. Indiquez les quatre garanties offertes et le supplément à régler.

Partie II : CONNAISSANCE DES DESTINATIONS TOURISTIQUES

II.1 M. et Mme SANTINI connaissent mal la destination choisie par leurs amis, vous leur indiquez donc :

- Ce qui caractérise les paysages côtiers de la Norvège.
- Les conditions climatiques dans lesquelles se déroulera le voyage.

II.2 Vous expliquez à vos clients ce qu'ils pourront voir et faire pendant le séjour aux îles Lofoten, les excursions au cap Nord, à Trondheim.

II.3 Vous leur montrez également en quoi la Norvège est une des destinations les plus dépaysantes d'Europe.

Partie III : ÉCONOMIE - DROIT

III.1 Dans votre agence de voyage, lors de votre embauche, vous constatez que l'on mentionne à plusieurs reprises la convention collective des agents de voyage. Qu'est-ce qu'une convention collective et quelle est, en particulier, son utilité ?

III.2 Citez quatre clauses obligatoires qui doivent apparaître lors de l'établissement d'un contrat de voyage.

III.3 Quelle est la responsabilité du voyageur à l'égard du client ? Comment peut-il s'exonérer de sa responsabilité ?

III.4 En mai 2004, dix nouveaux pays ont intégré l'Union Européenne. Citez en cinq et dites si la Norvège fait partie de ces pays.

III.5 Quels sont les pays de l'Union Européenne qui n'utilisent pas l'euro ?

III.6 Qu'entend-t-on par « risque de change » ? Comment les entreprises peuvent-elles s'en prémunir ?