

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ
DUBAÏ

TECHNIQUES D'AGENCE (25 pts)

Dossier 1

- Horaires et prix de l'aérien. Justification du choix. (3 pts)

Aller mardi 10 avril

Dt Marseille terminal 4 10h50 Arr Paris CDG 2D 12h20 vol AF 7663
Paris CDG 2F 13h15 Arr Dubaï Ter 1 21h50 vol AF 526 le mardi 10 avril

Retour le vendredi 13 avril

Dt Dubaï ter 1 01h00 Arr Paris CDG 2F 06h15 vol AF 525
Paris CDG 2D 07h15 Arr Marseille Ter 4 08h40 vol AF 7660

Choix vol AF aller retour car client titulaire carte fidélité Air France « Flying Blue » qui lui permet de cumuler des miles. Vol de nuit à l'aller, car moins fatiguant surtout en classe affaires, bon confort et pas de perte de temps.

- Calcul du prix (1 + 3 pts)

Avion : tarif ligne 57 code J9RT soit aller retour en classe «espace affaire» 5417,49 € avec les taxes

Hôtel :

1 chambre « Horizon Premier King » à l'hôtel Shangri-La. Minimum 2 nuits, petit déjeuners et transferts inclus. Service 10 % et taxes 10 % en plus.

1 nuit = 2 400 AED * 2 nuits = 4 800 AED

Service 10 % = 480 AED

Taxes 10 % = 480 AED

Total 5 760 AED * 0,214148 = 1 233,49 €

Devis : (3 pts)

Billet avion AF classe affaire taxes incluses	2	5 417,49	10 834,98
Séjour 2 N hôtel Shangri-La			
1 DBL	1	1 234,00	1 234,00
Transferts aéroport/hôtel (p. 12/27) inclus			
Frais d'agence :			
Billet air moyen courrier	2	49,00	98,00
Divers	1	10,00	10,00

TOTAL GENERAL EN EUROS 12 176,98

N.B. : La chambre est à libérer avant 18h 00 et les clients quittent donc l'hôtel vers 23h 00 pour l'aéroport. Ne pas compter la nuit du jeudi 12 au vendredi 13 avril.

Bon d'échange : (5 pts)

****ALADIN VOYAGES****

20, rue des Merveilles

13001 MARSEILLE

Licence n° 013022001

Tél. 04 91 25 32 21

BON D'ECHANGE

N° ***

A/TO Shangri-La Hôtel, Dubaï PO Box 75880 tél. (971 4) 343 8888 fax (971 4) 343 8886

Veillez fournir les services suivants à M. et Mme Tuillier

2 personnes

Une chambre double « Horizon Premier »

du mardi 10 avril 20.. au jeudi 12 avril 20.. avant 18h 00.

Inclus services et taxes, chambre et petit-déjeuner (Continental Plan).

À rédiger en français

Paielement : plein crédit

Edité le 5 avril

Dossier 2

Devis : (6 pts)

Prestations	PU	QTE	TOTAL
Forfait vol LH de Marseille + transferts + 7 nuits + petits déjeuners Départ le 06/10	2 360	2	4 720
2 nuits supplémentaires 249 * 2	498	2	996
sup. chambre prestige	1 530	2	3 060
taxes et frais de dossier	220	2	440
Frais d'agence	20	1	20
Total			9 236 €

Avantages carte AF KLM American Express : (4pts)

Paielement :

Pas de plafond de dépenses préétabli, réseau mondial bien représenté, carte acceptée partout retrait distributeur ou contre chèque bancaire.

Cumul de miles supplémentaires dans le cadre de Flying Blue, sécurité en cas de vol ou perte, garantie fraude, protection des achats.

Assurances et assistance voyage :

Assistance mondiale 7j/7, 24h/24H, annulation et retour anticipé, incidents de voyage (retard d'avion, perte des bagages), accidents de voyages, assistance médicale à l'étranger, frais médicaux, assistance familiale.

COMMUNICATION (15 pts)

- bref rappel des faits

- Air France tâche de faire pour le mieux pour limiter les retards sur ses vols et respecter les horaires

- Dans le souci d'être à l'écoute de notre clientèle sommes prêts à faire un geste commercial en leur adressant une indemnisation de 2 x 70 €

- Prière adresser justificatifs :
 - reçu passager et/ou coupon de vol
 - RIB

- renouveler excuses

- FP

CONNAISSANCE DU MONDE : (20 pts)

⇒ Question 1 :

- Le climat est **désertique**
- Il n'existe que **deux saisons** : **tempérée** de novembre à avril (de 12° à 30°), **chaude et humide** de mai à septembre (de 38° à 48°). Orages et fortes averses interviennent généralement entre décembre et mars. Des années sans pluie sont possibles. Des tempêtes de sable se produisent plutôt entre mars et avril. Le taux d'humidité est important pendant une grande partie de l'année avec des pointes à 95 % certains jours d'août ou de septembre.
- Les petits émirats du nord et notamment celui de Ras al-Khaimah disposent de conditions climatiques plus favorables en raison de la proximité de la chaîne de montagnes qui longe le sultanat d'Oman.

⇒ Question 2 :

- ✓ Tourisme d'**affaires** : Dubaï
- ✓ Tourisme **balnéaire**
- ✓ Tourisme d'**aventure** : **Safari** en jeep dans le **désert**
- ✓ Tourisme **sportif** : **pêche au gros, golf, plongée sous-marine, ski** (!!!)

- ✓ Court et moyen séjour
- ✓ Tourisme d'agrément : **shopping** à Dubaï notamment avec le « **Dubaï Shopping Festival** »
- ✓ En combiné avec Maurice, les Seychelles ou Oman escale de choix en **voyage de noce**
- ⇒ Tourisme de **croisière** : ex. : avec Costa sur son produit « Mille et une nuits »

⇒ Question 3 :

- **Tour de ville** (criques, souks, palais de Cheikh Zayed, maisons Bastakiya avec ses tours à vents, le musée de l'architecture traditionnelle, celui des traditions maritimes, la mosquée Jumeirah, hôtel Burj al-arab
- **Safari en jeep** (dunes de sable rouge, oueds asséchés, wadis...)
- Dîner dans le **désert** dans un campement bédouin avec **spécialités orientales**
- Une journée de **ski** « indoor »

⇒ Question 4 :

Réalisations de **projets aux dimensions titanesques** et qui ne respectent pas toujours les concepts d'un **développement durable**, parmi lesquels on peut citer :

- **Boom hôtelier** depuis la **fin des années 90**, avec le fleuron : l'**hôtel Burj El Arab** qui est construit selon la forme d'un voilier de métal,
- De **nombreux (mega)projets** inhérents à l'**hôtellerie de luxe** doivent encore voir le jour d'ici peu :
 - 1 resort en forme de vague,
 - un complexe conçu sur le modèle d'une citadelle arabe et offrant de nombreuses infrastructures de loisirs telle que théâtre, centre de conférence, souk, boutiques, restaurants,

ACCEPTER ÉGALEMENT :

 - un **chantier d'îles** (plus de 260) en forme de palmier baptisé « **The Palm** » et construit sur polders...
 - un mini-manhattan gagné sur le désert etc...
- Innovation d'une **station de ski** sous climat désertique : **Ski Dubaï**

DROIT (10 pts) éléments de correction

Il s'agit d'une pratique par laquelle les compagnies aériennes enregistrent plus de réservations qu'il n'y a de places disponibles dans l'avion afin de tenter d'atteindre un remplissage maximal de l'appareil.

La pratique de la surréservation n'est pas illégale aux termes de la législation communautaire.

Les dernières mesures prises :

-indemnisations dont le montant a été revu à la hausse en février 2006 (de 250 à 600 € en fonction du nombre de kilomètres)

A partir de 5 h de retard, les passagers ont trois nouveaux droits :

- un repas et des rafraîchissements lors de l'attente ;
- un hébergement lorsque l'annulation oblige un passager à rester toute la nuit ;
- le remboursement du billet lorsque l'annulation retarde le passager d'au moins cinq heures

ÉCONOMIE (10 pts)

Avantages

Gain de temps
Accessibilité
Comparaison de prix
Personnalisation du voyage (voyage sur mesure)
Prix très concurrentiels (promotions)

Inconvénients

Disponibilité (dates)
Difficultés d'obtenir des informations après l'achat
Souvent trop d'informations et difficultés à faire un tri et un choix
Traitement des litiges

Les agences de voyages traditionnelles sont-elles condamnées ?

Non, au contraire. Internet élargit le marché : de plus en plus de personnes accèdent au tourisme grâce à internet. Il y a de la place pour le réseau traditionnel et la vente en ligne, les deux sont complémentaires.

Les armes :

- Les agences vont devoir vendre du service et de la valeur ajoutée (choses que ne peuvent pas proposer les agences en lignes)
- Pour les voyages à prix très bas les agences en lignes correspondent aux attentes de la clientèle),
- Pour les voyages à prix plus élevé le client préférera toujours avoir quelqu'un en face de lui pour répondre à ses questions et faire bénéficier le client de ses conseils et de son expérience (contact humain)