

MENTION COMPLÉMENTAIRE
TÉLÉBILLETTERIE ET SERVICES VOYAGES

E2 : ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE

Durée : 3 heures 30

Coefficient : 4

L'usage de la calculatrice est autorisé.

Sont autorisées toutes les calculatrices de poche, y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimantes.

Le candidat n'utilise qu'une seule machine sur la table. Toutefois, si celle-ci vient à connaître une défaillance, il peut la remplacer par une autre.

Afin de prévenir les risques de fraude, sont interdits les échanges de machines entre les candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices.

*Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 20 pages numérotées de 1/20 à 20/20*

**Document à rendre avec la copie :
Annexe VIII.....page 20/20**

EGYPTE

PRESENTATION DU CAS

Remarque : Toute suggestion complémentaire de nature professionnelle et entrant dans le cadre de ce thème peut être proposée par le candidat. Elle doit être explicitée.

Nous sommes le 28 juillet. Vous êtes Audrey CARMIN et vous travaillez comme conseiller voyages à l'agence Tour du Monde : 15 place des bleuets 57000 Metz
www.tourdumonde.com / tourdumonde@orange.fr ; téléphone 03.87.73.20.05 ;
fax 03.87.73.20.00.

Monsieur ARTIG Paul et sa femme Laure sont de jeunes retraités âgés de soixante et un ans. Ils décident, à l'occasion de leur trentième anniversaire de mariage, de s'offrir un beau voyage en Egypte.

Ayant feuilleté quelques catalogues, leur choix s'est porté sur une croisière complète de découverte du pays, avec visite de la capitale et suivie d'un séjour en Mer Rouge.

Mme BOILLOT, la sœur de Mme ARTIG, habitant Paris les accompagnera mais uniquement pour la croisière.

TRAVAIL A FOURNIR

PARTIE 1 : CONNAISSANCE DES DESTINATIONS

Les clients souhaitent avoir quelques informations sur l’Egypte :

- 1.1 Quels monuments sont situés sur le plateau de Guizeh ?
- 1.2
 - a. Que visite-t-on à Abou Simbel et quelle est la particularité de ce site ?
 - b. Pourquoi le trajet au départ de Louxor s’effectue-t-il en convoi d’autocars ?
- 1.3
 - a. Quelles sont les deux stations touristiques principales situées sur la Mer Rouge ?
 - b. Pour quelle pratique d’activité ces stations sont-elles particulièrement réputées ?
- 1.4 Quels souvenirs typiques pourront rapporter ces touristes ? (en citer 3 minimum)
- 1.5 Dans le programme, Fram propose une promenade en felouque. En quoi cela consiste-t-il ?
- 1.6 Quel est le temps moyen d’un vol direct Paris – Le Caire ? (connaissances personnelles)

PARTIE 2 : TECHNIQUE D’AGENCE

- 2.1
 - a. Détaillez la phase de découverte de vos clients.
 - b. Expliquez l’intérêt de cette étape dans votre vente.
- 2.2 A l’issue de celle-ci, vous leur proposez la croisière Ramsès en cabine double, avec excursion à Abou Simbel en autocar, suivie d’un séjour à Sharm El Sheikh aux Villas Sheraton avec un départ de Paris. De plus, Mme ARTIG se laisse tenter par le forfait « remise en forme » trois jours. Vos clients sont disponibles à partir du onze novembre et souhaitent souscrire à l’assurance annulation Fram’Assur que vous leur avez conseillée.
Calculez le montant total du dossier, en détaillant la part payée par le couple ARTIG et la part payée par Mme BOILLOT (en cabine individuelle).
- 2.3 Après avoir téléphoné à la réservation, il ne reste que les cabines 107 – 108 et 303 – 304 de disponibles. Que conseillez-vous à vos clients ? Justifiez votre choix.
- 2.4 A la demande de Monsieur ARTIG, rédigez un mail à Mme BOILLOT, en utilisant l’annexe VIII (à rendre avec la copie), qui indiquera :
 - les éléments principaux du programme réservé,
 - les modalités de paiement (conditions et calculs).
- 2.5 Une dizaine de jours avant le départ, vous recevez les carnets de voyages. Le transport aérien s’effectuera sur la compagnie Air Méditerranée aux horaires suivants :
 - aller : décollage de Charles de Gaulle à 12 h 30 (convocation deux heures avant)

- retour : atterrissage à Charles de Gaulle à 18 h 00

Monsieur et Madame ARTIG habitant à Metz, vous leur réservez leurs billets de train en seconde classe:

- a. Déterminez les horaires choisis et le meilleur tarif applicable, avec possibilité d'échange des billets.
- b. Argumentez votre choix.
- c. Informez les clients du montant des frais en cas d'échange des billets.

PARTIE 3 : ECONOMIE – DROIT

ECONOMIE

A l'aide de l'article joint et de vos connaissances, expliquez l'impact de l'ouverture de la ligne TGV Est sur :

- 3.1 Les déplacements des différentes catégories de voyageurs.
- 3.2 Les agences et organisateurs de voyages.

DROIT

- 3.3 En cas de défaillance d'un des prestataires (compagnie aérienne par exemple), qui est responsable vis-à-vis du client : le prestataire, le distributeur, le tour opérateur ? Justifiez votre réponse.

Depuis quelques années, le tourisme est touché par des accidents aériens. En septembre 2006, le ministre des transports a lancé le « label Horizon ».

- 3.4 Expliquez quel est l'intérêt d'un label tel que le label Horizon (voir annexe VII).
- 3.5 En matière de transport, quelles sont les obligations des T.O envers les clients ?