



Dans ce module, nous allons découvrir le monde des agences de voyages et apprendre à mener un entretien de vente de produits touristiques.

EN CONTEXTE 1 : BIENVENUE À L'AGENCE !

Apprendre à connaître le monde et les métiers de l'agence de voyages.

EN CONTEXTE 2 : QUELLE EST VOTRE OFFRE ?

Identifier les détails d'une offre et les différents produits touristiques.

EN CONTEXTE 3 : VOUS AVEZ LE CHOIX !

Comparer des offres, argumenter et créer un produit touristique.

EN CONTEXTE 4 : TOUT EST RÉGLÉ

Récapituler et conclure une vente.
Gérer l'après-vente et annuler un dossier.

ESCALE GRAMMAIRE :

- Les pronoms démonstratifs
- Les pronoms relatifs *qui* et *que/qu'*
- Les comparatifs
- Le futur

ESCALE LEXIQUE :

- Les types d'agences de voyages
- Les produits touristiques
- Les caractéristiques d'une offre

POINT HISTOIRE :

Thomas Cook ou l'invention du voyage organisé

À LA RENCONTRE DES PROFESSIONNELS :

Delphine et Nathalie, conseillères en voyages à l'agence STAC-Voyages d'Aurillac

CHAT TOURISTIQUE

Vous avez un nouveau message

Formatrice : Aujourd'hui, l'invité du chat est **agent de voyages** à l'agence Magellan. Tanguy, c'est à vous !

Tanguy : Bonjour et merci pour l'invitation ! J'ai commencé il y a cinq ans comme **billettiste** et maintenant ma fonction dans l'agence est **conseiller en voyages**, c'est de la **vente** et aussi du conseil aux voyageurs.

Formatrice : Le conseil, c'est ça la grande différence avec les **sites de vente en ligne**, non ?

Tanguy : Oui, mais ça n'est pas la seule ! Attendez, je vous envoie 6 diapositives promotionnelles de notre agence et vous verrez quels sont nos points forts.

Formatrice : Merci, ça va nous être utile ! C'est à vous les étudiants ! Posez directement vos questions à Tanguy !

1 EN DIRECT DU CHAT ...

Lisez le déroulé du chat et répondez aux questions.

1. Comment s'appelle le professionnel qui traite les billets de transports touristiques ? _____
2. Selon la formatrice, quelle est la différence entre une agence et un site en ligne ? _____
3. Quelle est la différence entre un billettiste et un conseiller en voyages ? _____

2 LES AVANTAGES D'UNE AGENCE, C'EST ...

a. Lisez les 6 diapositives promotionnelles envoyées par Tanguy et associez-les aux verbes décrivant les actions des professionnels.



« J'AIDE LES GENS À RÉALISER LEURS RÊVES. ÇA ME MOTIVE ! »

Tanguy
Conseiller en voyages

1

CONTACT HUMAIN ET DISPONIBILITÉ

2

PROFESSIONNELS AVEC UNE FORMATION ADAPTÉE

3

CONNAISSANCE DES PRODUITS ET RESPONSABILITÉ EN CAS DE PROBLÈMES

4

TARIFS PRÉFÉRENTIELS ET BONS PLANS

5

EN CAS DE PROBLÈME, ASSISTANCE DE NOS CLIENTS DANS LE MONDE ENTIER

6

SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES (VISA...)

Assister : _____ Apprendre : _____
 Faciliter : _____ Communiquer : _____
 Connaître : _____ Négocier : _____

b. Selon vous, lequel de ces 6 aspects est le plus important ? Parlez-en avec un camarade.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Il existe plusieurs types d'agences de voyages.

AVEC UN OU PLUSIEURS POINTS DE VENTE :

- Les agences totalement indépendantes.
- Les agences **adhérentes** à un **réseau de distribution** ou de franchises.
- Les agences de voyages **de la grande distribution** ou celles d'un opérateur touristique.

SANS AGENCE PHYSIQUE :

Les agences **spécialisées** dans la vente en ligne sur le net.



3 POURQUOI ÊTES-VOUS CLIENT DE L'AGENCE DE VOYAGES MAGELLAN ?

Devant l'agence, nous demandons à des clients pourquoi ils choisissent l'agence de Tanguy.



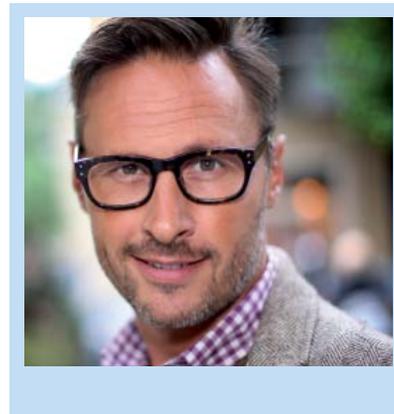
AZZEDINE
35 ANS, INGÉNIEUR

Moi ? Surtout pour les préparatifs du voyage avec mon conseiller. J'aime les séjours d'aventures mais ça se prépare !



JACQUELINE
64 ANS, RETRAITÉE

Les agents de voyages connaissent leur métier, ils s'occupent des formalités. Et en plus, dans celle-là, les prix sont très attractifs !



JOSEPH
44 ANS, ÉCRIVAIN

Je voyage pour rencontrer mes lecteurs étrangers, ceux de Moscou ou Tokyo. Et si mon vol est annulé, l'agence trouve une solution immédiatement.

- a. Associez les 6 points forts de l'agence de Tanguy (exercice 2a) avec les témoignages des clients interrogés. (Plusieurs réponses possibles.)

DIAPPOSITIVES	1	2	3	4	5	6
TÉMOIGNAGES						



15

- b. Écoutez les conversations téléphoniques de Tanguy et devinez le nom du client à qui il s'adresse (Azzedine, Jacqueline ou Joseph).

Extrait 1 : _____

Extrait 2 : _____

Extrait 3 : _____



ESCALE GRAMMAIRE

LES PRONOMS DÉMONSTRATIFS

Ils servent à désigner quelqu'un ou quelque chose sans le nommer.

	SINGULIER	PLURIEL
Masculin	Celui (-ci/-là)	Ceux (-ci/-là)
Féminin	Celle (-ci/-là)	Celles (-ci/-là)
Neutre	Cela = Ça	

- Ils sont souvent combinés aux formes **-ci** et **-là** (même sens), dans ce cas le pronom démonstratif devient celui-_____ ou celui-_____.
- En plus, _____ (= ce voyage) est plus intéressant.
- Il existe une forme plus neutre utilisée pour remplacer une chose, un fait ou un état : _____ (= cela).
- J'aime les séjours d'aventures mais _____ se prépare !

1 VOUS PENSEZ À UN VOYAGE EN PARTICULIER ?

a. Lisez d'abord ces trois offres puis répondez à la question.

CLUB BLUE SEA 4*
SÉJOUR – PALERME, ITALIE
À PARTIR DE 650€ TTC/PERS.



Le Club Blue Sea en Sicile a de jolis airs de village ! Pour les amateurs de détente, mais aussi d'histoire. Entre deux activités (ou deux siestes !), découvrez le site de Selinunte et les nombreuses merveilles historiques que la Sicile vous réserve !

OFFRE LIMITÉE : Tarifs valables uniquement de mars à mai

A

CIRCUIT MÉKONG
CIRCUIT - VIETNAM
À PARTIR DE 1999 € TTC/PERS.



Accompagné d'un guide, qui connaît parfaitement la région, promenez-vous au travers de paysages variés et multipliez les rencontres avec la population locale. Un voyage très loin des routes touristiques, que vous garderez pour toujours dans votre cœur.

OFFRE SPÉCIALE POUR GRANDS AVENTURIERS !

B

MÉDITERRANÉE ÉTERNELLE
CROISIÈRE FRANCE-ESPAGNE-ITALIE
À PARTIR DE 590€ TTC/PERS.



Abordez l'Espagne, Malte et l'Italie ! Le monde vous appartient ! Les vacances idéales pour tous : soleil, mer et divertissements sont les mots-clés de votre croisière. Découvrez les animations qu'on vous prépare !

OFFRE SPÉCIALE : DEUX SEMAINES POUR LE PRIX D'UNE

C

Pour chaque offre, dites à quel type de public elle s'adresse et quelles sont les activités proposées.

1. Club Blue Sea 4* : _____
2. Circuit Mékong : _____
3. Méditerranée Éternelle : _____

b. Écoutez le dialogue entre Tanguy et son collègue pour pouvoir compléter ces offres.

<p>A Durée : _____</p> <p>Type de pension : _____</p> <p>Villes de départ possible : _____</p>	<p>B Durée : _____</p> <p>Type de pension : _____</p> <p>Villes de départ possible : _____</p>	<p>C Durée : _____</p> <p>Type de pension : _____</p> <p>Villes de départ possible : _____</p>
---	---	---

2 LES PRODUITS TOURISTIQUES

a. Associez les photos suivantes aux produits touristiques correspondants. (Plusieurs réponses possibles.)



- | | | |
|-----------------------|----------------------|--------------------------|
| 1. Hôtel club : _____ | 3. Aventure : _____ | 5. Incentive : _____ |
| 2. Congrès : _____ | 4. Croisière : _____ | 6. Sport d'hiver : _____ |

- b. Quels sont les produits liés directement au monde du travail ? _____
- c. Connaissez-vous des produits qui ne sont pas dans cette liste ? _____

 ESCALE GRAMMAIRE

LES PRONOMS RELATIFS QUI ET QUE (QU')

Pour remplacer un sujet ou un COD et éviter la répétition, on peut utiliser les pronoms relatifs **qui** et **que (qu')**.

QUE (QU') : Il remplace un complément d'objet direct.	QUI : Il remplace le sujet d'un verbe.
<ul style="list-style-type: none"> • Il s'apostrophe toujours devant une voyelle. - <i>Le circuit est magnifique. / Il vous a préparé ce circuit. / Le circuit _____ il vous a préparé est magnifique.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Il ne s'apostrophe jamais. - <i>Ils ont des forfaits. / Ces forfaits sont introuvables ailleurs. / Ils ont des forfaits _____ sont introuvables ailleurs.</i>

3 TU PEUX ME PASSER LE DÉPLIANT QUI SE TROUVE...

Formez des phrases logiques avec un élément de chaque colonne et **QUI** ou **QUE (QU')** comme dans l'exemple.

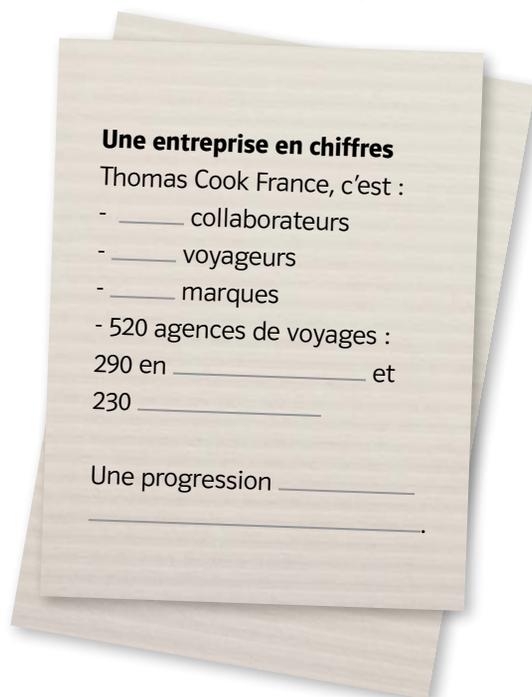
C'est le produit événement sportif « Pack spécial Jeux olympiques Tokyo 2020 » qui est dans le classeur / qu'on a classé en tourisme sportif.

PRODUITS TOURISTIQUES	DÉPLIANTS	CLASSEURS PAR TYPE DE TOURISME
événement sportif	Rafting et escalade dans les Pyrénées	Tourisme blanc
Congrès	En famille à Eurodisney	Tourisme religieux
Court séjour	Semaine de sport d'hiver dans les Alpes	Tourisme sportif
Sports d'hiver	3 ^e Congrès international des jeunes entrepreneurs	Tourisme d'affaires
Séjour aventures	Pèlerinage de deux jours à Lourdes	Tourisme de santé
Thalasso/spa	Séjour remise en forme et détente	Tourisme ludique
	Pack spécial Jeux olympiques Tokyo 2020	Tourisme événementiel

4 DES INFOS SUR UNE GRANDE ENTREPRISE

 Écoutez la présentation de l'entreprise Thomas Cook France sur RadioPro et complétez la fiche.

17



POINT HISTOIRE 

THOMAS COOK OU L'INVENTION DU VOYAGE ORGANISÉ...

1841 : Thomas Cook, entrepreneur anglais, organise un trajet en train pour 500 voyageurs et négocie le prix des



tickets : il vient d'inventer le premier voyage organisé.

1851 : Il organise un voyage au départ de York.

1855 : Il organise le premier circuit touristique à travers l'Europe pour des touristes anglais.

1868 : Il invente les premiers « coupons d'hôtels » à échanger contre une nuit d'hébergement.

1869 : Il organise la première croisière sur le Nil.

1874 : Il crée l'ancêtre de nos chèques voyages.

1892 : Thomas Cook meurt en Suède à l'âge de 83 ans.

 ARRÊT LEXIQUE !

1 Associez le titre et le sous-titre de chaque produit touristique avec le type de tourisme correspondant.

TOURISME BLANC	TOURISME CULTUREL	TOURISME DE SANTÉ	TOURISME D'AFFAIRES	TOURISME BLEU

- | | | |
|---|---|---|
| A. Circuit « Merveilles d'Al-Andalous » | • | • À bord de la Reine des Océans, profitez des Tropiques. |
| B. Week-end thalasso et remise en forme | • | • Conférences et ateliers sur les défis pandémiques. |
| C. 10 ^e Congrès international de microbiologie | • | • La montagne, ça vous gagne ! |
| D. Croisière « Douces Caraïbes » | • | • 7 jours pour être séduit par le charme oriental du sud. |
| E. Semaine ski dans les Trois Vallées | • | • Vous sentez que votre corps dit stop ? Offrez-lui les soins qu'il demande ! |

2 Rayez l'intrus.

- village de vacances / soleil / pèlerinage / détente / piscine
- tourisme blanc / ski / neige / mer / montagne
- tourisme d'affaires / visite guidée / cathédrale / circuit / promenade
- croisière / passager / bateau / conférence / escale
- court séjour / week-end / virée / couple / escapade
- tourisme d'aventures / escalade / rafting / découverte / hôtel-club

3 Complétez le programme ci-dessous avec les mots suivants.

soleil	site	visite guidée	départ	trajet	retour	déjeuner
installation	arrivée	circuit	promenade	détente	nuit	étoiles

LUMINEUSE TOSCANE (Italie) _____ de 6 jours

1^{er} jour _____ en avion. _____ dans un hôtel 4 _____ à Florence.

2^e jour Le matin, _____ dans les rues de Florence. L'après-midi, _____ du musée des Uffizi.
_____ en terrasse aux bords de l'Arno.

3^e jour Le matin, _____ en autocar. _____ à Pise. L'après-midi, visite libre de la place des Miracles. Déjeuner en cours de visite. _____ à Pise dans un hôtel 3*.

4^e jour Le matin, départ pour Sienne. Découverte du merveilleux _____ de San Gimignano et de la cathédrale de Sienne. _____ à Pise en fin d'après-midi.

5^e jour Le matin, départ pour la riviera Toscane. Journée libre, de _____ pour profiter du _____ d'Italie.

6^e jour Retour à Paris en avion.

 ESCALE GRAMMAIRE

LES PRONOMS DÉMONSTRATIFS
1 Complétez les dialogues avec l'adjectif (CET / CETTE / CES) ou le pronom démonstratif (CELUI / CELLE / CELUI-CI / CELUI-LÀ) qui convient.

DIALOGUE 1

— Bonjour madame, je suis intéressé par _____ offre promotionnelle.
 — Oui, vous préférez _____ avec demi-pension ou _____ avec pension complète ?
 — _____ avec pension complète.

DIALOGUE 2

— Je crois que les clients ne sont pas satisfaits de _____ hôtel.
 — _____ de trois étoiles ou _____ de quatre ?
 — _____ de quatre étoiles.

DIALOGUE 3

— Quelle est la différence entre _____ deux séjours ?
 — Alors _____ inclut les excursions et les animations et _____ laisse le client plus libre.

LES PRONOMS RELATIFS QUI ET QUE/QU'
2 Faites une phrase en associant les deux parties correspondantes avec QUI ou QUE (QU').

- | | | |
|--|---|---|
| 1. Un conseiller en voyages est un professionnel | • | • _____ les clients choisissent pour voir plus d'une destination. |
| 2. Un circuit est un produit touristique | • | • _____ inclut seulement un repas par jour. |
| 3. Le tourisme blanc est un type de tourisme | • | • _____ a une bonne connaissance des produits touristiques. |
| 4. Une agence de voyages indépendante est une agence | • | • _____ vous avez réservé pour l'Afrique. |
| 5. C'est le séjour Aventures | • | • _____ n'appartient pas à un réseau franchisé ou à un opérateur touristique. |
| 6. La demi-pension est une formule | • | • _____ on pratique en hiver en montagne. |

3 Complétez la description avec QUI ou QUE (QU') et devinez de quelle destination touristique on parle.

- Ce sont des monuments _____ appartiennent au patrimoine de l'UNESCO et _____ les touristes admirent. La plus connue est celle d'un roi _____ est mort il y a 4 600 ans : c'est un monument _____ mesure 137 mètres de haut et _____ on peut voir à Gizeh. Les trésors _____ elle contient sont au musée de Caire.
 Ce sont _____ .
- C'est une ville _____ est célèbre pour son carnaval et _____ les touristes peuvent visiter dans des barques _____ on appelle des gondoles. Elle possède 84 églises _____ les touristes adorent. Avec Rome, c'est la destination italienne _____ a le plus de succès.
 C'est _____ .

1 VOYAGE AU CENTRE DE LA TERRE...

a. Lisez le descriptif de ces deux courts séjours et soulignez les étapes de chaque séjour (départ, installation...) comme dans l'exemple.

DÉCOUVERTE DU QUERCY (GOUFFRE DE PADIRAC)

Pour seulement 190 euros !

1^{er} jour : Départ
Départ d'Aurillac pour Gramat en autocar en fin de journée. Installation dans un hôtel 2 étoiles, pot d'accueil et dîner.

2^e jour : Gouffre de Padirac
Petit déjeuner puis matinée et déjeuner libre. L'après-midi, visite guidée du gouffre de Padirac. Retour à l'hôtel, dîner, soirée conférence sur la spéléologie.

3^e jour : Rocamadour
Petit déjeuner et visite guidée de Rocamadour, village médiéval et grand site de pèlerinage. Dîner à l'hôtel.

4^e jour : Retour
Petit déjeuner à l'hôtel et retour à Aurillac.

DÉTAIL DE L'OFFRE :
Aller-retour en car (1h 40) + 3 nuits d'hôtel 2* (demi-pension) + conférence + entrée du gouffre de Padirac pour 190€ TTC.



SÉJOUR EN AUVERGNE (VULCANIA)

Pour seulement 170 euros !

1^{er} jour : Départ
Départ en car d'Aurillac. Arrivée à Clermont-Ferrand en fin de journée. Installation dans un hôtel 3 étoiles et dîner.

2^e jour : Vulcania
Petit déjeuner et visite accompagnée de Vulcania. Déjeuner inclus au restaurant du parc en cours de visite. Retour à l'hôtel, dîner et soirée conférence sur la vulcanologie.

3^e jour : Viaduc de Garabit
Déjeuner et départ pour Garabit. Découverte du célèbre viaduc construit par Gustave Eiffel. Dîner en route. Retour dans la soirée à Aurillac.

DÉTAIL DE L'OFFRE :
Aller-retour en car (2 h 15) + 2 nuits d'hôtel 3* (pension complète) + conférence + entrée Vulcania pour 170€ TTC.



b. À l'aide du descriptif des deux offres, complétez le tableau suivant avec les signes (-/+/=) et justifiez votre réponse avec un extrait du texte.

+ (plus) / - (moins) / = (égal)

CONDITIONS	AUVERGNE	QUERCY
Temps de trajet		
Durée du séjour/nuitées		
Catégorie hôtel		
Restauration		
Activités		
Prix		

LA FORMATRICE

Vous avez un nouveau message

Si le client hésite entre deux offres proches mais avec des conditions différentes (durée, prix...), comparez avec lui les offres pour trouver la plus adaptée. On peut comparer la durée du trajet ou du séjour (long, court, rapide, lent...), la catégorie de l'hôtel (confortable, luxueux...), la restauration (bon, gastronomique...), les activités (éducatives, nombreuses...), le prix (cher, attractif, abordable)...

c. Faites des phrases à l'aide du tableau et de l'escale grammaticale en suivant l'exemple.

Le trajet pour le Quercy dure moins longtemps que celui pour l'Auvergne.

 ESCALE GRAMMAIRE

LES COMPARATIFS

• Pour marquer l'infériorité, l'égalité ou la supériorité d'une chose ou d'une personne par rapport à une autre, on utilise les comparatifs. La comparaison peut se faire par rapport à un adjectif, un _____, un _____ ou un _____ .

	INFÉRIORITÉ	ÉGALITÉ	SUPÉRIORITÉ
Adjectif ou adverbe	moins + adj./adv. + que Le voyage en train dure moins longtemps que celui en car.	aussi + adj./adv. + que Les activités sont aussi intéressantes en Auvergne que dans le Quercy.	plus + adj./adv. + que L'hôtel est plus confortable dans le Quercy qu'en Auvergne.
Nom	moins de + nom + que Il y a moins de repas inclus dans le Quercy qu'en Auvergne.	autant de + nom + que Il y a autant de conférences en Auvergne que dans le Quercy.	moins de + nom + que Il y a moins de grottes impressionnantes en Auvergne que dans le Quercy.
Verbe	verbe + moins + que On visite moins le Quercy que l'Auvergne.	verbe + autant + que On apprend autant de choses dans le Quercy qu'en Auvergne.	verbe + plus + que On reste plus à Vulcania qu'à Padirac.

2 J'AI JUSTEMENT CE QU'IL VOUS FAUT...

a. À deux, lisez le point métier ci-contre et discutez de ce qui n'est pas clair pour vous.

- Je ne comprends pas le mot « récapituler ».
- Ça veut dire répéter les détails de l'offre à la fin de l'entretien !

 b. Écoutez et associez chaque extrait à une étape de l'entretien de vente.

18



Prendre contact : _____

Découvrir les attentes : _____

Proposer et argumenter : _____

Conclure la vente : _____

3 MON SÉJOUR IDÉAL

 Rédigez une offre de court séjour dans laquelle vous décrirez les différentes étapes et les avantages de votre produit.

POINT MÉTIER 

L'ENTRETIEN DE VENTE DE PRODUITS TOURISTIQUES

Pour bien mener un entretien de vente, il faut...

1 PRENDRE CONTACT

SALUER ET **ACCUEILLIR** LE CLIENT.

ÊTRE SOURIAINT ET **AGRÉABLE** PENDANT TOUT L'ENTRETIEN.



2 DÉCOUVRIR LES ATTENTES

ÉCOUTER LES BESOINS, **NOTER** LE BUDGET, LES CONTRAINTES (DATES, MOBILITÉ...).

ÉCOUTER LES CONDITIONS SOUHAITÉES (TRANSPORT, HÉBERGEMENT...).



3 PROPOSER ET ARGUMENTER

PROPOSER LE PRODUIT ADAPTÉ ET LE **DÉCRIRE**. **ARGUMENTER** SUR LE PRODUIT PROPOSÉ.

ADAPTER SON OFFRE SELON LES REMARQUES DU CLIENT.



4 CONCLURE LA VENTE

PROPOSER L'ACHAT DU PRODUIT.

RÉCAPITULER L'OFFRE.

CONCLURE LA VENTE PAR L'ENREGISTREMENT ET LE PAIEMENT.

REMERCIER LE CLIENT DE SA CONFIANCE.



1 ON RÉCAPITULE

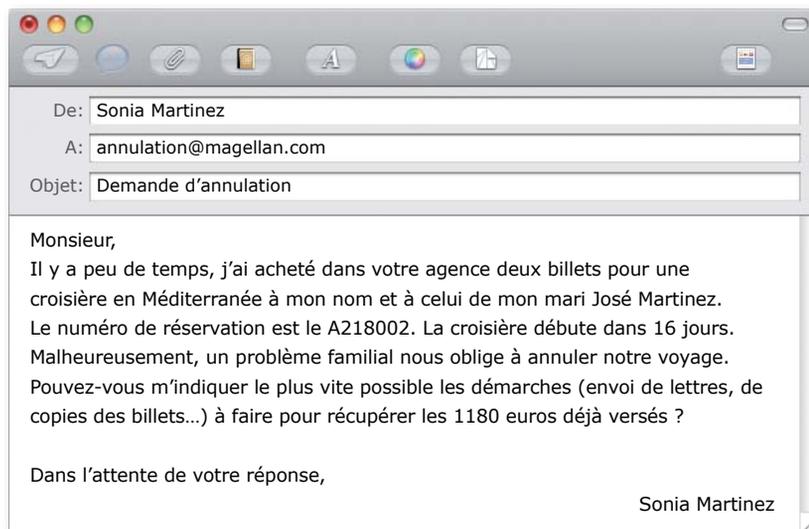
Écoutez Tanguy conclure la vente avec sa cliente, puis complétez la fiche-client.

19

COORDONNÉES DU CLIENT		DOSSIER N° 200765
Civilité : Madame	Téléphone fixe : _____	
Nom de famille : Sarraute	Adresse email : natachasarraute@lapiste.fr	
Prénom : _____		
Nom du produit : L'ÎLE AUX FLEURS (Martinique)	COORDONNÉES BANCAIRES :	
Code produit : _____	Type de carte de paiement : _____	
Date de départ : 22 février	Numéro de carte de crédit : 7098 7543 6321 8213	
Date de retour : _____ février	Date d'expiration : 10 / _____	
Ville de départ : Paris	Cryptogramme : _____	
Montant : _____ euros TTC	Numéro de réservation : X754961	

2 JE PRENDS CONNAISSANCE DE VOTRE DOSSIER...

- a. Une cliente souhaite annuler sa croisière. Lisez son email et soulignez les éléments nécessaires pour procéder à l'annulation (date, identité).



- b. Relevez, dans l'email, 4 expressions temporelles qui correspondent aux thèmes suivants :

1. Validité du produit : _____ 3. Rapidité : _____
 2. Début du séjour : _____ 4. Faits anciens : _____

- c. Quelle est la raison de la demande d'annulation ?



LA FORMATRICE

UNE ASTUCE
 Pour bien terminer votre entretien de vente, reprenez les quatre moments à ne pas oublier :

- le récapitulatif.
- la prise des coordonnées personnelles.
- le règlement (par carte, en espèces ou parfois en chèque).
- la prise de congé.

✈ ESCALE GRAMMAIRE

LE FUTUR

Utilisé pour parler d'un fait à venir. Généralement, le futur se forme à partir du verbe à l'infinitif (radical invariable) et des terminaisons : **-ai, -as, -a, -ons, -ez, -ont.**

Vous embarquerez sur la rivière souterraine. / Il choisira son offre.

- Quand l'infinitif se termine par **-e** (prendre/attendre...), le **-e disparaît** : *Je prendrai l'avion.*

- Quelques verbes très utilisés ont un radical irrégulier.

COMPLÉTEZ

être : je ser ___ / **avoir** : il aur ___ / **aller** : vous ir ___ /
venir : il viendr ___ / **envoyer** : nous enverr ___ /
appeler : ils appeller ___ / **faire** : vous fer ___ / **savoir** :
il saur ___ / **voir** : vous verr ___ / **vouloir** : ils voudr ___

3 NOUS SOMMES NAVRÉS MAIS...

- a. Dans les conditions d'annulation du produit, repérez quelles expressions signifient :

« annuler le contrat » : _____
« le changement » : _____
« informer/signaler » : _____

- b. Dans quelle catégorie entre le cas de Madame Martinez ?

Remboursement à 100%

Remboursement partiel

Pénalités : _____ .

-  c. Répondez à Sonia Martinez par un email court et poli en indiquant le montant qui lui sera remboursé.

CROISIÈRE « MÉDITERRANÉE ÉTERNELLE »

CONDITIONS D'ANNULATION

Le passager pourra **résilier** gratuitement le **contrat** si le transporteur **notifie** à l'agence de voyages la **modification** d'un élément essentiel de la croisière (dates, itinéraire...). En cas d'annulation par le passager, des pénalités s'appliqueront :

Période d'annulation avant la croisière

Jusqu'à 44 jours
De 44 à 30 jours
De 29 à 15 jours

Pénalités

30 € par personne
25 % du prix total
50 % du prix total

Période d'annulation avant la croisière

De 14 à 10 jours
De 9 à 6 jours
À moins de 6 jours

Pénalités

75 % du prix total
75 % du prix total
100 % du prix total

À LA RENCONTRE DES PROFESSIONNELS...

Conseillères en voyages

Pour **ProMag**, notre reporter a rencontré Delphine et Nathalie, conseillères en voyages à l'agence **STAC-Voyages d'Aurillac**.



P.M. : Quelle est la journée d'un agent de voyages ?

Nathalie : Pas une seule journée ne se ressemble mais on commence toujours le matin par consulter notre email et le système d'alerte aérien pour voir s'il y a des annulations ou des changements d'horaires.

Delphine : Dans la journée, nous traitons aussi les demandes de devis clients pour les informer sur les prix et les conditions.

On communique beaucoup par email, par téléphone...

P.M. : D'après vous, quels sont les aspects positifs et négatifs de votre métier ?

Les deux : Les points positifs sont le relationnel et le conseil au client, on se sent utile, c'est gratifiant. On voyage aussi parfois pour mieux connaître les destinations. Le seul point négatif est le stress : notre travail dépend des aléas du monde entier, et nous sommes en première ligne face au client. Pour lui, au moindre problème, nous sommes responsables...

ProMag

- A. Avez-vous compris notre article ? Indiquez si l'affirmation est vraie ou fausse.

- Nathalie et Delphine consultent le système d'alerte aérien pour vérifier si un client a annulé.
 Vrai Faux
- Le **devis** est un document qui indique le prix des prestations qui intéresse le client.
 Vrai Faux
- Nathalie et Delphine voyagent très souvent pour leur travail.
 Vrai Faux
- Les aléas sont des événements imprévus comme les tempêtes.
 Vrai Faux

- B. Retrouvez l'interview dans son intégralité sur : espacevirtuel.emdl.fr

 ARRÊT LEXIQUE !

1 Complétez à l'aide des mots proposés.

panoramique un site naturel promenade descente

Un site géologique à explorer ! Le gouffre de Padirac est _____ unique en Europe. Après une _____ à 103 mètres sous terre, vous embarquerez pour une incroyable _____ en barque. Pendant, le trajet, notre guide vous surprendra... Vous accostez et montez les escaliers « vertigineux » pour profiter d'une vue _____ sur la plus belle grotte de France.

animations un parc à thème films découvertes

Le parc d'attractions dédié aux volcans d'Auvergne et du monde entier. Situé dans le Parc Régional des Volcans d'Auvergne, Vulcania est _____ unique en France ayant pour thématique la Terre et les volcans. Le parc fait de vous des explorateurs pour des moments de _____ avec nos attractions et _____ : technologies interactives, _____ en relief, film 5D, écran géant...

2 Associez les contraires.

 abordable sympathique intéressant confortable court luxueux rapide souriant
 ennuyeux lent long triste inconfortable modeste cher antipathique

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. _____ / _____ | 5. _____ / _____ |
| 2. _____ / _____ | 6. _____ / _____ |
| 3. _____ / _____ | 7. _____ / _____ |
| 4. _____ / _____ | 8. _____ / _____ |

3 Écoutez le dialogue de Tanguy avec son client et indiquez si les affirmations sont vraies, fausses ou si on ne sait pas.


20

AFFIRMATIONS	VRAI	FAUX	ON NE SAIT PAS
Monsieur Huoc souhaite annuler le voyage parce qu'il a eu un accident.			
Le numéro de réservation c'est le Z5674321.			
La croisière réservée commence dans 10 jours.			
Les conditions d'annulation disent que si on annule à 10 jours du départ, on récupère 50 % du total.			
La croisière de monsieur Huoc coûte 1040 euros.			
À la fin de l'appel, monsieur Huoc décide d'annuler la réservation.			

 ESCALE GRAMMAIRE

LE FUTUR

1 Complétez la description de la profession d'agent de voyages que fait la formatrice.

Si vous travaillez en agence, vous _____ (**conseiller**) les clients et _____ (**négocier**) les prix avec les prestataires. Si vous suivez les étapes de l'entretien de vente, le client _____ (**choisir**) au final le produit que vous _____ (**recommander**).

Parfois, il _____ (**annuler**) mais ce n'est pas grave. Vous _____ (**devoir**) rester professionnel jusqu'à la fin et vous _____ (**faciliter**) les démarches du client.

Avec les années, vous _____ (**avoir**) du métier, vous _____ (**pouvoir**) vous spécialiser et vous _____ (**régler**) tous les changements sans problème.

2 Complétez au futur et indiquez qui parle : le client (C) ou l'agent de voyages (A).

1. ___ Vous n' _____ (**oublier**) pas de me donner mon numéro de réservation ?
2. ___ J'espère que vous ne m' _____ (**envoyer**) pas de spams publicitaires !
3. ___ Alors, vous _____ (**partir**) le 25 octobre et vous _____ (**rentrer**) le 3 novembre, c'est bien cela ?
4. ___ Je _____ (**recevoir**) les détails par email, c'est ça ?
5. ___ Vous _____ (**régler**) par carte ou en espèces ?
6. ___ Je vous rassure, vous ne _____ (**recevoir**) rien.
7. ___ Vous _____ (**avoir**) des bagages supplémentaires ?

LES COMPARATIFS

3 Comparez les deux éléments comme dans l'exemple.

Ex : L'avion / Le train (+ rapide) : L'avion est plus rapide que le train.

1. Le Canada / La France (+ étendu) : _____
2. Le Japon / La Suisse (+ habitant) : _____
3. L'Espagne / La Belgique (+ plage) : _____
4. Un court séjour / Un séjour (- long) : _____
5. La croisière / L'hôtel-club (= cher) : _____
6. Milan / Venise (- touriste) : _____

4 Comparez comme dans l'exemple.

Ex : voyager / André (-) / Arnaud (+) → André voyage moins qu'Arnaud.

1. Voler / Tanguy (+) / Lucie (-) → _____
2. Partir / Pauline (-) / Anissa (+) → _____
3. Dépenser / Théo (=) Lucas → _____
4. Pratiquer les langues étrangères / Valérie (+) / Julie (-) → _____
5. Se reposer / Merwan (-) / Inès (+) → _____

L'ENTRETIEN DE VENTE

VOUS ÊTES PRÊT À... MENER UN ENTRETIEN DE VENTE D'UN PRODUIT TOURISTIQUE

PRÉPARATION

À DEUX, CHOISISSEZ DANS LE MODULE UN DES PRODUITS SUIVANTS

SÉJOURS INTERNATIONAUX CLUB BLUE SEA 4* CLUB MÉKONG MÉDITERRANÉE ÉTERNELLE

SÉJOURS LOCAUX SÉJOUR EN AUVERGNE DÉCOUVERTE DU QUERCY

DÉTERMINEZ QUI SERA LE VENDEUR ET LE CLIENT ET LISTEZ LES POINTS FORTS DE L'OFFRE

ACTION

CHOISISSEZ UN RÔLE ET REMPLISSEZ LA FICHE

a. Si vous êtes le client, vous pouvez utiliser les expressions suivantes.

- Bonjour / Je serais intéressé par...
- Je voudrais partir (durée/date)
- Nous serons (... adultes/... enfants)
- Je peux payer par carte / en ligne ?

b. Si vous êtes le vendeur, vous préparez votre entretien de vente.

- Relisez et prenez soin de comprendre en totalité le descriptif du produit choisi.
- Imaginez quelles questions vous pourriez poser au client.

COORDONNÉES DU CLIENT		DOSSIER N°	
Civilité :		Téléphone fixe :	
Nom de famille :		Adresse email :	
Prénom :			
Détails de la demande		Nom du produit	
Date de départ :		Destination :	
Date de retour :		Période :	
Ville de départ :		Options/activités :	
Budget :		Prix :	
Numéro de réservation :			

ÉVALUATION

L'entretien de vente est bien mené si...

ACTION RÉALISÉE		1	2	3	4
1	Je salue et accueille le client agréablement. Je reste souriant et agréable du début à la fin de l'entretien.				
2	J'écoute attentivement les souhaits et les besoins du client. Je note le budget, les contraintes et les conditions souhaitées.				
3	Je propose le produit adapté et je le décris avec précision. J'adapte mon offre aux remarques du client.				
4	Je propose l'achat du produit et je récapitule puis j'enregistre la vente et procède au règlement. Je remercie et quitte poliment le client.				

1 : À revoir

2 : En cours d'acquisition

3 : Acquis

4 : Maîtrisée

LES VOYAGES À DIMENSION HUMAINE

WWW.EMOTIONPLANET.COM

Retrouvez la vidéo sur : espacevirtuel.emdl.fr



1 Regardez la vidéo « *Écotourisme voyages – Qui sommes-nous ?* » et répondez aux questions suivantes.

1. Qui est Jean-François Delvaux ?
 - a. Un client de l'agence.
 - b. Un guide de l'agence.
 - c. Le fondateur de l'agence.
2. Quelle est la nationalité de J.-F. Delvaux ?
 - a. Français.
 - b. Belge.
 - c. Suisse.
3. Quelle est la formation d'origine de J.-F. Delvaux ?
 - a. Conseiller en voyages.
 - b. Architecte.
 - c. Guide accompagnateur.
4. Où J.-F. Delvaux a-t-il passé son enfance ?
 - a. En Europe.
 - b. En Afrique.
5. Quand J.-F. Delvaux est-il reparti en voyage ?
 - a. Au début des années 2000.
 - b. Au milieu des années 2000.
 - c. À la fin des années 2000.
6. Quels sont les aspects importants du voyage pour J.-F. Delvaux ?
 - a. La rencontre et la gastronomie.
 - b. La rencontre et l'autonomie.
 - c. Les rencontres et les visites aux amis.

Le tourisme équitable, c'est...

- ⇒ le respect de l'environnement, des autochtones, de leur culture et de leur histoire.
- ⇒ le développement durable (petites structures, transports publics, 5% pour des projets locaux, etc.).
- ⇒ les voyages en groupes réduits afin de préserver une échelle humaine.
- ⇒ les circuits associant chemins de traverse et rencontres sincères avec les populations locales.
- ⇒ l'invitation à la réflexion sur nos habitudes de consommation.

2 A. Lisez le texte et donnez l'équivalent des mots suivants.

Habitants d'origine : _____

Itinéraires inhabituels : _____

Garder intact : _____

Façon de consommer : _____

B. Avec votre voisin, comparez cette façon de voyager aux formules classiques.

Exemple : En hôtel-club, on rencontre moins la population que dans un circuit de tourisme équitable...

LE DÉBAT



SELON VOUS, QUE DEVIENDRA LE TOURISME ÉQUITABLE À L'AVENIR ?

Formez deux équipes et cherchez des arguments pour défendre les opinions suivantes.

OPINION 1

Le tourisme équitable ne concernera toujours qu'une petite proportion des touristes.

OPINION 2

Le tourisme équitable est l'avenir du tourisme.



EN VOUS AIDANT DES MOTS SURLIGNÉS DE CE MODULE,
CONSTITUEZ VOTRE PROPRE LISTE DE VOCABULAIRE.

**TYPES DE PRODUITS
TOURISTIQUES**

Séjour d'aventures
Circuit

**ACTIVITÉS
TOURISTIQUES**

Animation
Escalade

**GESTION DE
DOSSIER CLIENT**

Démarches
Formalités

**ACTIONS
PROFESSIONNELLES**

Vente
Conseil