

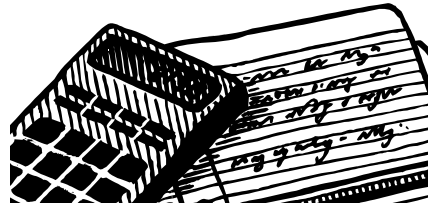
Outgoing III (7131)

Planification et org. d'un voyage international

3. Organisation d'un voyage 2

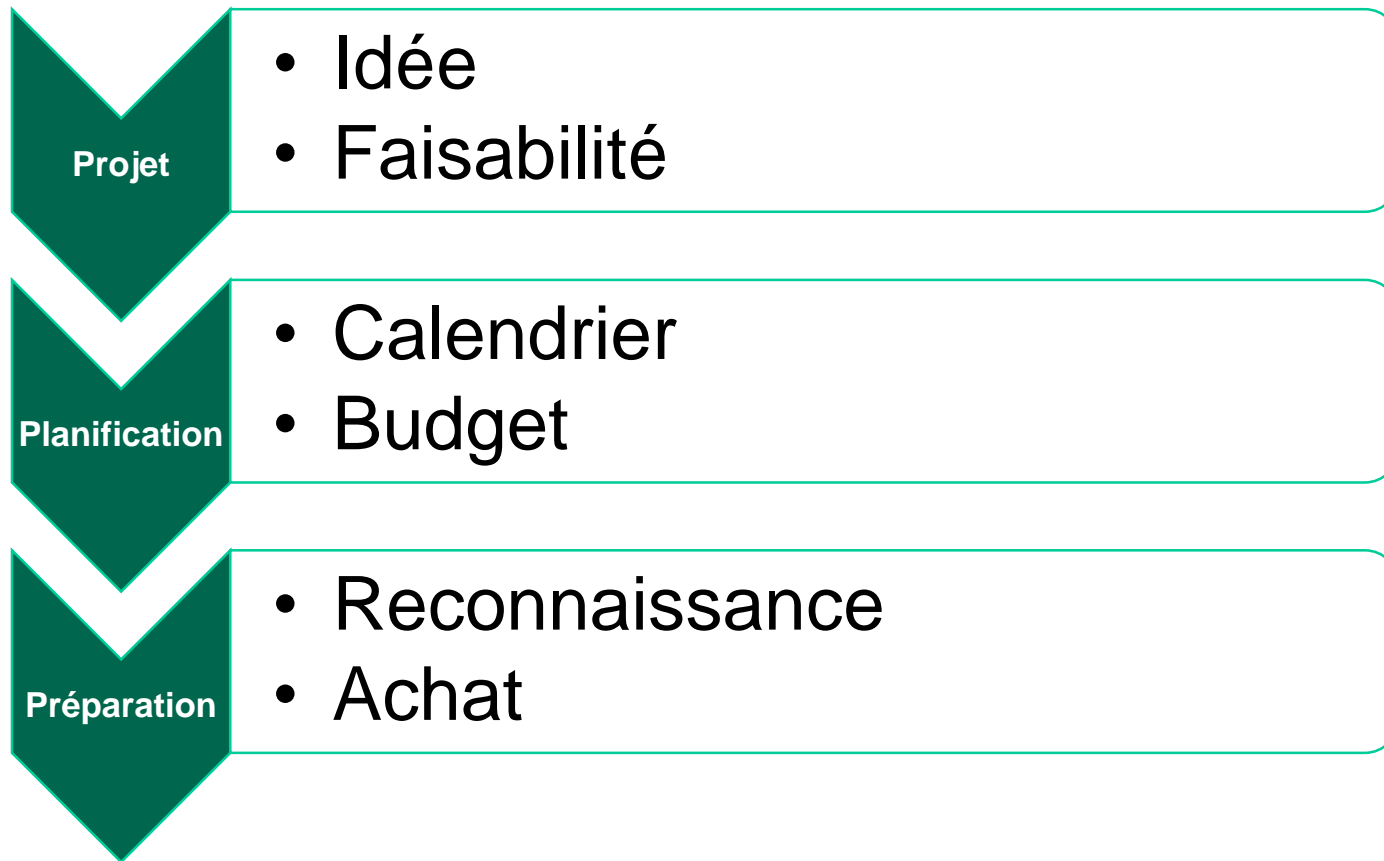


Devoirs



- Examinez des catalogues / annonces touristiques et réalisez le travail qui se cache derrière!
- Approfondir le contenu du cours.

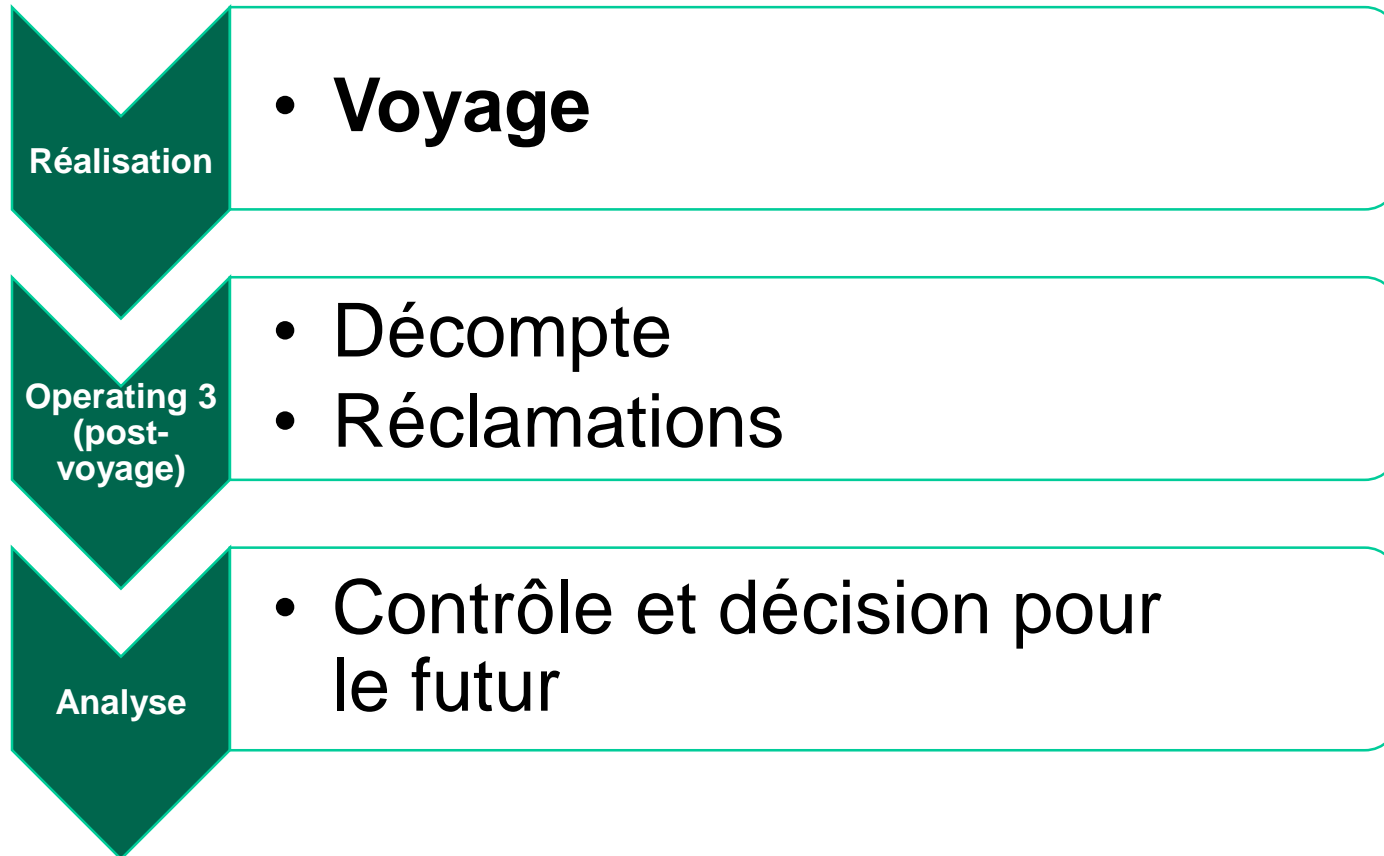
Les étapes de l'organisation d'un voyage 1



Les étapes de l'organisation d'un voyage 2



Les étapes de l'organisation d'un voyage 3



Calculation – Prix de vente

- Facteurs qui influencent le prix de vente (CCC):
 - **Coûts**
 - **Concurrence**
 - **Clients**

Fabrication - Calculation

Prix d'achat des prestations

+ Marge T.O.

= **Prix net AV**

+ Commission AV

= **Prix catalogue**

+ Frais de dossier

= **Prix de vente client**

voir fichier Excel



Fabrication - Calculation

Commission, par ex. 10% sur prix catalogue

Prix net pour l'agence de voyages: CHF 900.00

$$\frac{\text{CHF } 900 \times 100}{90}$$

Prix catalogue: **CHF 1'000.00**



Operating 1 – Réservation et distribution

- Réservation
 - Mise en place du système de réservation
 - Formation du staff
- Vente et distribution
 - Cours 4 et 5



Operating 2 - Documents

- Documents aux clients
- Listes aux prestataires
 - Transporteur(s)
 - Hôtels
 - Autres prestataires
 - Hôtesses
 - ...



Réalisation – Voyage

- Confiance en ses partenaires!
- Influence du tour operator?
- Service de permanence
 - Gestion des urgences – Cours 8



Operating 3 – Post voyage

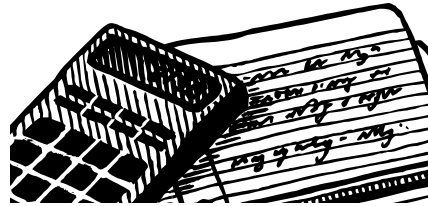
- **Contrôle de qualité**
 - Questionnaires
 - Rapports
 - ...
- **Réclamation(s)**
 - Accusé de réception immédiat
 - Recherches (prestataires, hôtesses, ...)
 - Réponse justifiée (excuses + remboursement / non parce que...)
 - Recours? Ombudsman. Peu de cas finissent au tribunal

Analyse

- **Contrôle**
 - Qualité
 - Processus de travail
 - Rentabilité

- **Décision pour le futur**
 - non
 - oui
 - avec adaptations?

Devoirs



Approfondir le contenu du cours.

Préparation de votre présentation.