

Examen De Passage
Session Juillet 2014

Matière : Agence de voyages
Niveau : Technicien Spécialisé
Durée : 4h

Epreuve de synthèse : V1
Barème : /120

I. Partie Théorique : (40 pt)

1. Citer le principal facteur ayant favorisé le développement de l'activité des vols charters. (1pt)
2. Préciser la nature d'exploitation effectuée par l'agence de voyages des prestations hébergement. (2pts)
3. Décrire le parc hôtelier au Maroc. (3pts)
4. Lister et définir les principaux types de chambres commercialisées en hôtellerie.
5. Nommer les types de musées qu'on trouve au Maroc.
6. Préciser l'utilité de la légende dans une carte.
7. Qu'indique l'échelle de la carte ?
8. citer les effets commercialisés par l'évènement.
9. Le statut de commerçant suppose quelques obligations. Lesquelles.

Cette copie doit être gardée à la date

10. Identifier les activités traditionnelles de l'agent de voyages.	(1.5pts)
11. Comment peut-on enrichir les taches de l'agent de voyages ? y-a-t'il des risques pour l'agence ?	(5pts)
12. Quelle est la différence entre patrimoine matériel et patrimoine immatériel ?	(2pts)
13. Précisez les types de climats qui règnent au Maroc.	(4pts)
14. Définir les termes suivants : a) Agence de voyages b) Agence de voyages en ligne c) Conseiller en voyages d) G.D.S	(4pts)
15. Définir la segmentation	(2pts)
16. Différencier entre besoin et désir	(2pts)
17. Différencier entre les séjours et les circuits qui sont les principaux types de produits touristiques	(2pts)

11. Comment peut-on enrichir les tâches de l'agent de voyages ? y-a-t-il une agence ?

II. Partie Pratique : (80 pt)

✓ **EXERCICE I :**

1. L'estimation des principaux sous ensembles de la demande globale permet ensuite de calculer des ratios commerciaux qui situent l'entreprise sur son marché et indiquent des pistes stratégiques à suivre. Pour cela l'agence «Plein Ciel» souhaite connaître sa situation sur le marché de la billetterie aérienne. Pour cela vous disposez des renseignements suivants :

- Les ventes actuelles de l'agence en billetterie s'élèvent à 120 000 DH
- Les ventes actuelles de la profession en billetterie s'élèvent à 600 000 DH
- Les ventes potentielles de la profession en billetterie s'élèvent à 960 000 DH

→ **T.A.F**

- 1) Calculer la part du marché de votre agence en billetterie en pourcentage. (8pts)
- 2) Calculer le taux de pénétration de votre agence en billetterie. (8pts)
- 3) Calculer le taux de saturation du marché billetterie pour la profession. (8pts)
- 4) Faites le commentaire sur la situation billetterie de votre agence par rapport au marché de la profession actuel et potentiel (8pts)

✓ **EXERCICE II :**

Les clients de votre agence ont des attentes avant de consommer le produit. Si la réalité ne correspond pas à ses attentes la satisfaction des clients ne sera pas au rendez-vous.

Le circuit des villes impériales est l'un des produits phares du tourisme au Maroc

- 1) Donner un petit récit concis sur les villes impériales. (12pts)
- 2) Comment appelle-t-on cette forme de tourisme ? (4pts)
- 3) Citer quelques attentes de la clientèle de ce produit. (8pts)

✓ **EXERCICE III :**

L'agence de voyages « PLEIN CIEL » à signer un contrat de collaboration avec l'hôtel « KENZI » dont voici les détails :

- ✚ Chambre double : 1100DH
- ✚ Supplément single : 300dh

Prestations supplémentaires non inclus dans le prix de la chambre :

- ✚ Petit déjeuner : 70DH
- ✚ Déjeuner : 180DH (hors boisson alcoolisées)
- ✚ Dîner : 200DH (hors boisson alcoolisées)

❖ N.B : La Taxe par pax et par nuit est de : 16 DH

→ **T.A.F**

- 1/ calculer le prix T.T.C de la chambre double en pension complète.
- 2/ calculer le prix T.T.C de la demi double en B.B.
- 3/ calculer le prix T.T.C de la single en pension complète.