

# FICHE GUIDE 1

## **Situation n°3 :**

Vous travaillez pour une grande agence de voyage qui organise des croisières dans la Caraïbe. Un couple vivant à Marseille vous contacte pour avoir des renseignements pour effectuer une croisière touristique d'une semaine sur le paquebot Fortuna. Vous devez leur expliquer comment va se dérouler leur séjour, et argumentez pour les convaincre de le réserver auprès de votre agence. Pour préparer votre entretien avec vos clients, répondez d'abord aux questions de la fiche, puis pour illustrer vos arguments, vous utiliserez un port folio (fiche guide n°2).

**Étape 1 :** à l'aide des documents et de vos connaissances, préparez l'entretien avec vos clients en répondant aux questions suivantes :

1. Dans quelle île les passagers vont-ils embarqués pour le départ et l'arrivée de la croisière ?

.....

.....

.....

2. Expliquez à vos clients quelles sont les différentes escales de la croisière ?

.....

.....

.....

.....

3. Quel sera le coût de la croisière pour ce couple en cabine « Vue mer avec Balcon » pour un départ le 02 janvier. ?

.....

.....

4. Quelles sont les divertissements et les différentes activités proposées à bord du paquebot ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Lors de l'escale le dimanche à Fort-de-France, quelles activités ou visites pourriez-vous proposer à vos clients ?

.....

.....

6. Concluez en expliquant à vos clients les avantages du tourisme de croisière dans la Caraïbe :

**DOC. 1 - Tracé de l'itinéraire de la croisière**

**DOC. 2 - Itinéraire de la croisière**



Jour	Date	Escales	Arrivée	Départ
1er	Lundi	Guadeloupe (embarquement dès 7h00)		23h00
2ème	Mardi	En mer	-	-
3ème	Mercredi	Margarita (Vénézuéla)	08h00	18h00
4ème	Jeudi	Grenade	08h00	18h00
5ème	Vendredi	Barbade	08h00	20h00
6ème	Samedi	Sainte-Lucie	07h00	18h00
7ème	Dimanche	Martinique	08h00	20h00
8ème	Lundi	Guadeloupe	08h00	-

### Doc. 3 Grille de tarif de la croisière

<b>CROISIERE DE 8 JOURS/7 NUITS AU DEPART DE GUADELOUPE</b> <b>Prix en euros par personne</b> <b>Taxes portuaires adultes et enfants incluses</b>				
	<b>19 Décembre</b>	<b>02 Janvier</b>	<b>13 Février</b>	<b>13 Mars</b>
Cabine Intérieure	1599	999	1199	1399
Cabine Extérieure	1899	1299	1499	1699
Cabine Vue Mer avec balcon	2499	1699	1999	2199
Suite Vue Mer avec Balcon	3399	2599	3099	3099

Croisière gratuite pour 1 ou 2 enfants de moins de 18 ans voyageant dans la même cabine avec 2 adultes

### Doc. 4 Grille de tarif du forfait séjour à bord

<b>FORFAIT SEJOUR A BORD par personne.</b>	
Adulte et adolescents de 15 à 18 ans	59,50 €
Enfants de 4 à 14 ans	29,75€
Enfants de moins de 4 ans	gratuit

### Doc. 4 Descriptif du paquebot



#### PLAISIRS GOURMANDS

4 restaurants, dont le Restaurant Club (payant, sur réservation)  
• 10 bars • Bar à Cigare

#### BIEN-ÊTRE & SPORT

Centre de bien-être de 1 300 m<sup>2</sup> avec salle de sport, espaces bien-être, sauna et hammam • 5 vasques à hydromassage  
• 4 piscines, dont une avec verrière amovible • Terrain multisport  
• Parcours de Footing en plein air

#### DIVERTISSEMENTS

Théâtre sur trois étages • Casino • Discothèque • Pont piscine avec verrière amovible • Toboggan aquatique • Point Internet • Bibliothèque • Boutiques • Espace jeux vidéo <sup>(1)</sup> • Squok Club • Piscine pour les tout-petits

Cabines et suites : 1 358 cabines au total, dont 464 avec balcon et 58 suites.