# Comment choisir son agent de voyage?

REA, Réseau voyage

(D. Caya)

18 avril 2019

# Mise en garde

Les renseignements contenus ici sont seulement le fruit de mon expérience, parfois de celle de parents, amis ou connaissances, et de mes lectures et recherches.

Je ne suis **pas** un agent de voyage.

Je travaille pour personne, je ne représente personne, je ne reçois aucune compensation pour cette présentation ou ce qu'elle contient.

Je ne peux pas garantir que les renseignements de ma présentation soient complets ni exacts, ni aujourd'hui, ni dans le futur.

Si vous décider d'utiliser de mes idées ou des renseignements que je partage ici, soyez avisés que vous le faites de votre propre gré, et que je ne saurais être tenu responsable d'aucune façon d'effets ou de situations négatifs.

#### Plan de présentation

L'agent idéal

Votre projet de voyage

Pourquoi recherchez-vous un agent de voyage?

Recherche initiale

Interview

général

connaissances du métier et de la destination

personne informative et transparente

en cas d'urgence

Récapitulatif

Ressources

# L'agent de voyage idéal

L'agent de voyage idéal pour moi est ... une personne qui :

- 1. a le droit de faire affaires en tant qu'agent de voyage
- 2. est honnête et transparente
- 3. connaît très bien les rouages de l'industrie
- 4. connaît très bien ma destination, ou le produit qui m'intéresse, pour bien me guider, m'informer
- 5. saura me poser les bonnes questions pour déterminer mes besoins ou pour me guider dans certaines étapes

# L'agent de voyage idéal (p.2)

- 6. possède un excellent service à la clientèle :
  - dévouée pour me trouver ce qui me convient
  - répond rapidement et avec exactitude à mes questions
  - me trouvera le meilleur prix pour la qualité de produit que je recherche
  - fera des suivis le cas échéant
  - m'aidera en cas d'urgence 24/7
  - est à l'affût des problèmes potentiels dans l'actualité (Wow Air – pays dangereux, etc.)
- 7. et qui convient à ma personnalité.

# L'agent de voyage idéal (p.3)

Peu ou personne ne pourra remplir toutes ces conditions.

Il vous faudra probablement accepter de faire des compromis avec lesquels vous pouvrez vivre.

#### Votre projet de voyage

Avant de vous lancer dans la recherche de l'agent de voyage, il vous faudrait vous poser vous-même quelques questions. Vous connaissez probablement déjà les réponses à la majorité de ces questions :

- Ai-je une bonne idée de ma destination?
- Qu'est-ce que je veux (j'aime) voir ou faire? Pourquoi?
- Qui voyage: moi, couple, famille?
- Par quel moyen de transport?

# Votre projet de voyage (p.2)

**Budget?** 

Période de l'année?

Niveau de confort?

**Nourriture?** 

Limites physiques, maladies?

**Autres renseignements importants?** 

#### Pourquoi recherchez-vous un agent de voyage?

Pour une destination très spécialisée (Artique, circuit en moto en Afrique du sud, expédition en sac à dos dans l'Hymalaya, long séjour aux Indes, etc.)?



# Pourquoi recherchez-vous un agent de voyage? (p.2)

Ou pour une destination soleil?

Sunwing Airlines



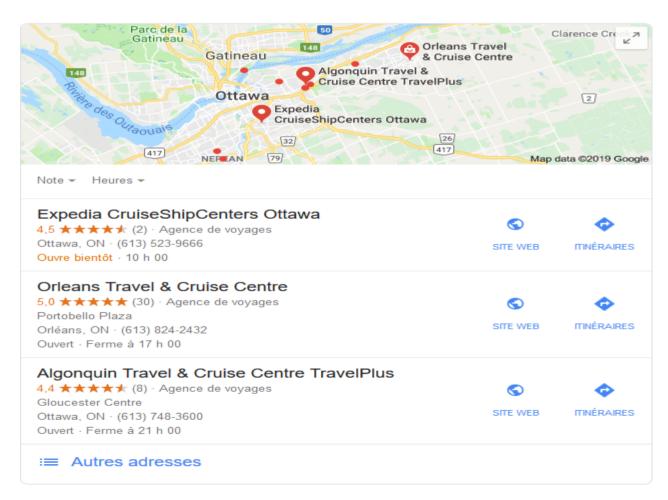


sunwing.ca

Sunwing Airlines Inc. is a Canadian low-cost airline headquartered in the Etobicoke district of Toronto, Ontario. Sunwing Airlines offers scheduled and charter services from Canada and the United States to destinations within the United States, Mexico, the Caribbean, Central America, and South America. Wikipedia

# Pourquoi recherchez-vous un agent de voyage? (p.3)

#### Pour une croisière?



# Pourquoi recherchez-vous un agent de voyage? (p.4)

Ou plus pour un agent généraliste avec qui je vais faire affaires plusieurs fois pour tous mes voyages?

Parfois, dans une même agence, il y aura des agents spécialisés dans différentes destinations.

#### **Recherches initiales**

Trouver un agent impliquera probablement une situation d'essais/erreurs.

Plusieurs des qualités recherchées ne sont vérifiables que dans la vraie vie, même si vous pouvez réduire certains des risques en posant des questions ou en effectuant des vérifications.

Les références de la famille et des amis sont idéales, si leur agent répond à vos besoins du moment.

Une référence positive d'une personne de confiance devrait augmenter votre possibilité de réussite.

# **Recherches initiales (p.2)**

Si vous n'avez aucune référence, vous devrez probablement effectuer des recherches :

- à l'internet ou
- dans les pages jaunes (Web),
- ou vérifier la réputation de l'agence située près de chez vous
- ou de celles qui font de la publicité (incl. dans l'article de voyage de la revue que vous avez lue la semaine dernière chez le dentiste / le médecin – en prendre une photo).

# Recherches initiales (p.3)

Il est très probable que votre première étape sera de trouver l'agence de voyage, avant de trouver l'agent.

Nota : Se souvenir que dans la même agence, il est fort possible que la qualité du travail des agents varie (excellente réputation de l'agence, mais résultats moyens avec un agent en particulier, ou l'inverse).

Si possible, restez local. La capacité de se rencontrer (regarder l'agent dans les yeux, de lui serrer la main) est une chose que les agences en ligne ne peuvent égaler.

Nota : La seule exception à cette règle pourrait être si vous recherchez un agent qui œuvre dans une spécialité très pointue.

# **Recherches initiales (p.4)**

Si vous trouvez une agence de voyages que vous ne connaissez pas, consultez les avis à leur sujet en ligne (une simple recherche sur Google / Facebook).

- Quelle est leur note (avec un assez grand nombre de critiques)?
- Y a-t-il des critiques très négatives à l'endroit de l'agence pour laquelle ils travaillent? Une critique isolée, ou plusieurs?
- Ont-ils beaucoup d'abonnés sur les médias sociaux et affichent-ils un contenu de qualité?
- Depuis combien de temps leur agence de voyage existe-telle?

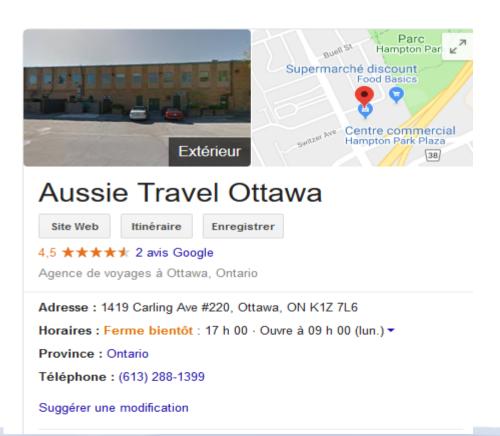
#### **Recherches initiales (p.5)**

#### 4.8 sur 5, avec 107 avis = pas mal



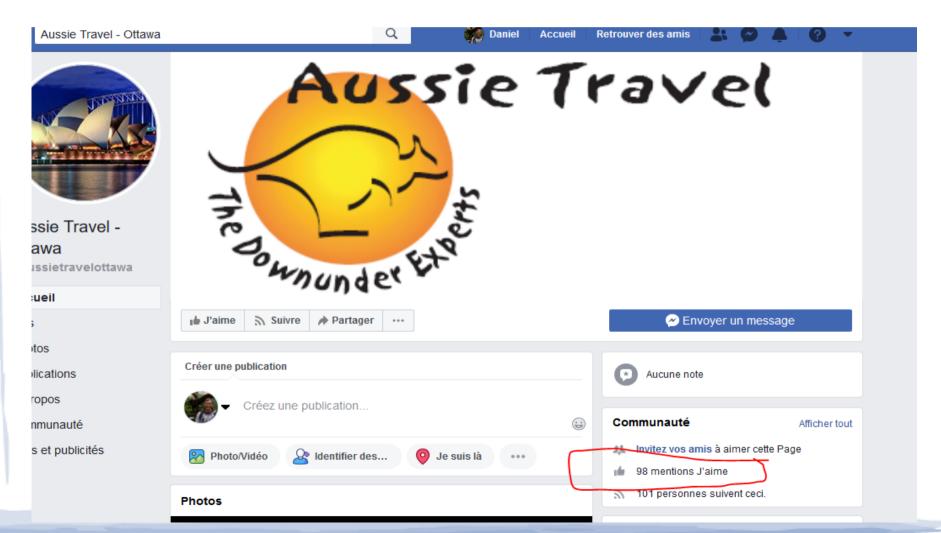
#### **Recherches initiales (p.6)**

4.5 sur 5 = pas mal du tout, mais avec seulement 2 avis, ce n'est pas une statistique valable. Ça ne veut rien dire, ni de positif, ni de négatif.



#### **Recherches initiales (p.7)**

98 mentions j'aime = un indice



# Recherches initiales (p.8)

Assurez-vous que l'agence est enregistrée auprès de TICO (Ontario), ou possède un permis de l'Office de la protection du consommateur du Québec.

Souvent, le site Web de l'agence vous donnera ce renseignement. Si ce n'est pas le cas, faudra s'en assurer.

Et, choisir un conseiller en voyages certifié.

Le certificat de conseiller en voyages est un document officiel délivré par l'Office de la protection du consommateur ou par TICO.

#### **Interviews**

Une fois que vous avez effectué votre choix préliminaire, appelez pour prendre rendez-vous.

Si vous faites affaires avec une agence généraliste, au téléphone, vous pouvez déjà donner les grandes lignes de votre voyage, question que la personne qui répond puisse vous référer à une spécialiste dans ce domaine ou cette destination.

Une fois sur place, vous pourrez facilement vérifier si l'agence détient son permis (OPC ou TICO).

#### Interviews (p.2)

Vous devriez également poser la plupart de ces questions en personne, lorsque vous rencontrez cet agent:

Nota : portez une attention particulière non seulement à la façon dont votre agent potentiel réagit, mais également à ce qui se passe dans le bureau autour de vous.

Les autres agents prennent-ils le temps de parler aux clients ou ne semblent-ils que vouloir faire pression sur leurs clients pour qu'ils prennent une décision de réservation?

#### Interviews (p.3)

#### Un agent qui:

- -est honnête et transparente (quels services facturez-vous et combien vont-ils coûter?)
- -connaît très bien les rouages de l'industrie (depuis combien de temps êtes-vous en affaires? Toujours ici, sinon, où avant?)
- -préférablement connaît très bien ma destination, ou le produit qui m'intéresse, pour bien me guider, m'informer (Y êtes-vous allé? Combien de fois? Quand? Regardez les photos sur son bureau)
- -saura me poser les bonnes questions pour déterminer mes besoins ou pour me guider dans certaines étapes (de quels renseignements auriez-vous besoin rapidement pour commencer à préparer mon voyage?)

#### Interviews (p.4)

- -possède un excellent service à la clientèle
  - dévouée pour me trouver ce qui me convient
  - répond rapidement et avec exactitude à mes questions
  - me trouvera le meilleur prix pour la qualité de produit que je recherche
  - fera des suivis le cas échéant (s'il y a une garantie de baisse de prix, suivi auprès des fournisseurs? etc.)
  - m'aidera en cas d'urgence 24/7 (quelqu'un sera-t-il disponible? - expérience passée?)
  - est à l'affût des problèmes potentiels dans l'actualité (Wow Air – pays dangereux, etc.)

-et qui convient à ma personnalité (vous aller le découvrir lors de l'entrevue)

#### Connaissance du métier / de la destination

Les meilleurs agents de voyage connaissent leur métier (même s'il est possible qu'un généraliste ne connaisse pas bien votre destination).

Un bon agent de voyage vous demandera de décrire votre voyage :

- où voulez-vous aller et pourquoi ?
- comment souhaitez-vous voyager ?
- combien de temps comptez-vous voyager ?
- quel est votre budget de voyage ?

#### Connaissance du métier / de la destination (p.2)

Est-il enthousiastes quant à l'endroit où vous voulez aller et a-t-il déjà des suggestions pour améliorer votre voyage?

Est-il disposé à faire des recherches pour vous aider à tirer le meilleur parti de votre expérience de voyage?

Un bon agent se fera un plaisir de vous préparer un exemple de visite décrivant les disponibilités en matière de transport, d'hébergement et les coûts estimés

(avec quelques options moins chères ou plus luxuseuses).

#### Connaissance du métier / de la destination (p.3)

Dans quelle mesure l'agent de voyages connaît-il les fournisseurs de voyages et les destinations qu'il recommande?

Creusez davantage avec votre agent de voyages pour savoir s'ils ont visité la région, séjourné dans des hôtels, participé aux visites guidées, dîné dans les restaurants et visité les sites touristiques?

#### Connaissance du métier / de la destination (p.4)

Il n'est peut-être pas allé partout mais s'il est connaissant ou bien s'il est disposé à faire des recherches pour vous sur la destination de votre choix, alors vous savez que vous avez probablement trouvé un bon agent de voyage.

Il devrait disposer de sources d'informations fiables sur les lieux incontournables et les sites à éviter.

L'agent vous dit-il tout ce que vous devez savoir?

Visas, vaccins, saison, coutumes locales hors de l'ordinaire pour nous, assurances voyage (incl. la protection et les limites de celles des carte de crédit), arriver 1 jour avant le départ d'une croisière, etc.

#### Connaissance du métier / de la destination (p.5)

Lorsque vous n'aimez pas une compagnie aérienne, ou les heures ou les dates de départ, ou une connexion quelconque, est-ce qu'il « se vire de bord » rapidement pour trouver une alternative ou bien il tente de vous forcer la main?

Si votre agent réagit bien dans ces situations, gardez-le.

#### Connaissance du métier / de la destination (p.6)

**Exemples personnels:** 

# Informatif et transparent

Vous voulez un agent de voyage de confiance pour trouver les meilleures options de voyage pour vous.

Votre agent de voyages doit vous informer de tous les frais et charges inhérents à vos vacances afin qu'il n'y ait pas de surprises :

- frais de modification et d'annulation,
- y compris des frais de conseil pour vous aider à effectuer votre réservation, etc.

Est-il (elle) prêt à vous montrer leur écran d'ordinateur ?

Il faut se souvenir qu'ils vivent des services qu'ils rendent... ils ont droit à leur rénumération

#### En cas d'urgence / de pépins

Sera-t-il (elle) là quand vous en avez besoin (ou quelqu'un le sera-t-il ?) ?

Découvrez comment ils réagissent sous pression.

lci, les expériences d'autres personnes, le cas échéant, peuvent vous donner un certain niveau de confort.

Malheureusement, la seule façon de savoir avec certitude si votre agent de voyages est bon à ce chapitre, c'est de voir ce qui se passe lorsque vous rencontrez des difficultés. Et vous aurez cette opportunité, éventuellement.

# En cas d'urgence / de pépins (p.2)

Lorsque votre vol est retardé ou que votre hôtel est sur-réservé ou que votre demande de règlement d'assurance voyage n'est pas honorée, que va faire votre agent?

Assurez-vous que vous pouvez facilement contacter votre agent de voyages pour obtenir de l'aide si vous en avez besoin à l'étranger.

Our emergency travel support is available to you around the clock, around the world. Far Horizons is a member of the International Air Transport Association. We can directly issue electronic tickets for 95% of the world's airlines. Our service provides you flexibility and choice when traveling.

#### **Bonnes vibes**

Maintenant que j'ai interviewé cette personne, est-ce que j'ai le sentiment que je m'entendrais bien avec elle ?

# Récapitulatif

L'agent de voyage idéal pour moi est ... une personne qui :

- 1. a le droit de faire affaires en tant qu'agent de voyage
- 2. est honnête et transparente
- 3. connaît très bien les rouages de l'industrie
- 4. connaît très bien ma destination, ou le produit qui m'intéresse, pour bien me guider, m'informer
- 5. saura me poser les bonnes questions pour déterminer mes besoins ou pour me guider dans certaines étapes

# Récapitulatif (p.2)

- 6. possède un excellent service à la clientèle :
  - dévouée pour me trouver ce qui me convient
  - répond rapidement et avec exactitude à mes questions
  - me trouvera le meilleur prix pour la qualité de produit que je recherche
  - fera des suivis le cas échéant
  - m'aidera en cas d'urgence 24/7
  - est à l'affût des problèmes potentiels dans l'actualité (Wow Air – pays dangereux, etc.)
- 7. et qui convient à ma personnalité.

Et ???

#### Ressources

https://www.smartertravel.com/find-right-travel-agent/ **Ed Hewitt** 

https://www.wikihow.com/Choose-a-Travel-Agent

https://www.intrepidtravel.com/adventures/choosing-travel-agents/ Nick

Reid

https://www.frommers.com/tips/money-and-currency/four-secrets-to-pickingthe-right-travel-agent By Christopher Elliott

https://www.tico.ca/blog/travel-tips-to-find-best-agent

https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bienservice/voyage/conseils/achat-voyage/certificat/