

## A Titre du test

### Les agences de voyages

## B Informations sur les produits/services testés

### Les agences de voyages que nous allons tester

Nous avons choisi ce sujet parce qu'il existe de nombreuses agences de voyages sur internet et dans la vraie vie, beaucoup de personnes se demandent souvent sur lequel ils vont pouvoir réserver un billet d'avion. C'est souvent le prix qui attire les clients surtout s'il s'agit d'un billet d'avion.

Cependant, le prix n'est pas le seul facteur déterminant l'achat d'un billet ou la réservation d'un hôtel. Un autre facteur déterminant l'achat c'est le rapport qualité/prix au niveau des agences de voyages que de la compagnie aérienne qui les amènera à destination. Nous aimerions vous montrer que les agences de voyages sur internet ne sont pas mieux que les agences de voyages dans la vraie vie. Nous allons tester 6 agences les voici :

Last minute	Globetrotter Travel Service	Travelhouse
Bahnhofstrasse 19 2502 Bienne, 032 313 40 40	Bahnhofstrasse 49 2501 Biel 032 328 32 32	Bahnhofstrasse 14 Biel/Bienne 032 329 90 10
Agence de voyage de la gare de Bienne	Kuoni reisen AG	Hotel plan
Rue de la gare 2501 Bienne	Bahnhofstrasse 41 Bienne 058 702 62 22	Rue du Collège 23 2502 Bienne 032 323 13 51

## **C Quelle est la question (ou les questions) que vous vous posez avant de commencer le test et que vous allez chercher à vérifier? (votre hypothèse de départ)**

Quelle agence de voyage biennoise offre les meilleurs services à sa clientèle ?

## **D Sur quel(s) type(s) de question votre test porte-t-il?**

### **Questions d'inventaires**

(Ce qu'on apprend en regardant un produit (étiquetage) ou le service (contrat) sous toutes ses coutures.)

- Sommes-nous remboursés en cas d'annulation ?  
\_\_\_\_\_
- Dans le cadre d'un forfait vol + hôtel, le prix inclut-il les transferts, taxes d'aéroport, taxes de séjour, taxe forfaitaire etc. ? (= pas de frais cachés)  
\_\_\_\_\_
- Comment le personnel se comporte-t-il lors de l'arrivée d'un client ?  
\_\_\_\_\_
- Quels sont les modes de paiements proposés ?  
\_\_\_\_\_

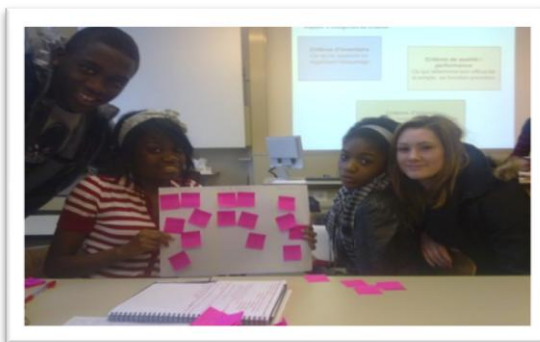
### **Questions de qualité et performance**

(Ce qui détermine l'efficacité du produit/service à remplir sa mission première.)

- Dans quelles langues les employés peuvent-ils converser ou nous renseigner ? (allemand, français, anglais, italien...)  
\_\_\_\_\_
- Est-ce que les informations données par l'agence sont-elles claires ?  
\_\_\_\_\_
- Est-ce que l'agence monnaie les simples renseignements qu'elle transmet ?  
\_\_\_\_\_
- Combien de temps les clients doivent-ils attendre avant d'être pris en charge?  
\_\_\_\_\_
- Avons-nous droit à un tarif étudiant ?  
\_\_\_\_\_
- Est-ce que le prix que l'agence propose, dépasse CHF 800.- ?  
\_\_\_\_\_

## H Conclusions sur le test

Vos conclusions sur les produits/services que vous avez testés: vos conseils pour les autres consommateurs, pour les fabricants ou les vendeurs; ce qu'il faudrait améliorer ou changer...  
Donnez la réponse à votre hypothèse de départ.  
Précisez ce que vous avez appris en faisant ce test; les problèmes éventuels que vous avez rencontrés.



**Globalement toutes les agences testées ont réussi à satisfaire leur clientèle dans certaines domaines comme, de la qualité de l'information, des moyens de transports proposés, des conditions de paiements, de l'accueil et le niveau de langues.**

Après avoir testé nos 6 agences, nous pouvons répondre à notre hypothèse de départ.

**Quelle agence de voyage biennoise offre les meilleurs services à sa clientèle ?**

Les premiers sont : **Travelhouse** et **Last minute**.

**Ces deux agences sortent du lot dans certains domaines :**

**Chez Travelhouse, on aime :** la qualité de l'information, le niveau de langues, le temps d'attente était raisonnable et le personnel était très chaleureux.

**On aime moins :** le prix assez élevé du séjour.  
Les critères d'impact sont les mieux satisfaits.

**Chez Last minute on aime:** l'offre variée, l'avis objectif de l'expert qui a testé le séjour proposé, les offres de séjours de dernière minute, le niveau de langue et le personnel était très accueillant, souriant, chaleureux.  
Les critères d'inventaire sont les mieux satisfaits.

**On aime moins :** le temps d'attente, car il y a beaucoup de clients et 1 seul employé pour plusieurs clients.

La gare se place en troisième position, elle aurait pu gagner, mais la qualité de l'information n'était pas assez complète à notre avis. On a reçu des informations orales et non écrites.

Sur 100%, le pourcentage de satisfaction de ces deux agences gagnantes est de 65%.

**Notre conseil pour ces agences :** C'est d'introduire des tarifs étudiants, de ne pas se limiter aux deux langues du canton de Berne et l'anglais car des fois, certaines personnes ne parlent pas ces

langues et essayer de satisfaire sa clientèle, en cherchant des solutions en rapport avec leur demande.

**Et pour les consommateurs** : d'aller avec des questions précises.

Ces test nous ont permis d'être indépendant, de travailler en groupe, en cherchant des solutions même quand c'est difficile, de se serrer les coudes et de donner notre point de vue et de tester des agences selon nos critères, nos questions définis. Nous pensons avoir eu des problèmes comme pour trouver notre hypothèse de départ, que cette hypothèse soit acceptable par le groupe. Au début, nous avons sélectionné trop de critères inutiles, nous avons eu des difficultés à trouver des critères pertinents, on a eu aussi un moment d'incompréhension avec notre pondération et notre échelle d'appréciation.

Pour conclure, nous avons eu du plaisir, nous avons rencontrés des personnes sympathique et parfois froide mais globalement tout cela nous a amusés, car nous avons joué un rôle d'acteur.

