

MODELISATION D'UN PROCESSUS DE VENTE D'UN VOYAGE A FORFAIT (BPMN)

Domaine d'activité : AGENCE DE VOYAGE
Traitement étudié : Vente d'un voyage à forfait

Une agence de voyage peut distribuer pour son propre compte ou pour celui d'un "Tour Opérateur", des voyages comprenant les prestations suivantes :

- transports aller-retour (tout type de transport),
- hébergement (hôtel, locations),
- location éventuelle d'un véhicule sur place,
- transports dans le ou les pays visités pour les circuits.

Toutes les prestations et prix font l'objet d'une proposition sur catalogue édité par chacun des "Tours Opérateurs".

L'achat d'un voyage se concrétise de la façon suivante :

- Documentation du client :

Le client consulte son agence (le service de réservation) et se procure les brochures correspondant aux destinations qui l'intéressent. Il peut éventuellement demander des compléments d'informations à cette agence pour guider son choix (climats, formalités administratives, vaccinations...).

- Réservation :

La réservation d'un voyage implique :

- * La confirmation de la disponibilité des places.

Pour cela, le service de réservation téléphone au "Tour Opérateur" et demande une réservation pour un voyage répertorié, une date, une durée donnée, un nombre de personnes et l'âge de ces dernières (problème de tarification).

- * Versement du client (à la comptabilité).

Toute réservation s'accompagne d'un versement minimum de 25% du forfait si le voyage est réservé plus de 30 jours avant le départ ou de la totalité dans le cas contraire. Dans le cas d'un versement d'acompte, le solde doit être réglé par le client 30 jours avant son départ.

- * Le contrat de réservation.

Un contrat concrétisant la réservation et le règlement effectué, est rédigé en 3 exemplaires par le service de réservation et signé par le client. Un exemplaire lui est remis immédiatement.

- Remise des documents de voyage :

Dès que l'agence a perçu la totalité du versement, le service réservation demande au "Tour Opérateur" l'envoi des documents de voyage (billets, vouchers, assurances,...) qui seront ensuite remis au client. Ils lui sont donnés environ 10 jours avant son départ.