

Exercice 2 : agence de voyage

Une agence de voyage organise des circuits touristiques dans divers pays.

Les interviews effectuées auprès de la direction et des divers postes de travail ont permis de dégager un certain nombre de règles de gestion.

Règles de Gestion

RG1 On garde trace de tous les clients connus, même s'ils n'ont pas participé depuis longtemps à des circuits touristiques.

RG2 On répertorie 1 hôtel et 1 seul par ville.

RG3 Toutes les villes sont désignées par des noms distincts.

RG4 Il y a un seul accompagnateur par voyage.

RG5 Toute nuit pendant un circuit est passée dans un hôtel.

RG6 Tout circuit concerne au moins deux villes

RG7 Toutes les villes répertoriées ne sont pas obligatoirement utilisées dans un circuit à chaque période

RG8 A une même date, aucun circuit ne part plus d'une fois d'une même ville ni n'arrive plus d'une fois dans une même ville

RG9 Les circuits pour une période sont réactualisés au début de la période précédente après informations obtenues de divers organismes extérieurs (compagnies, d'aviation, SNCF, hôtels, etc ..) et donnent lieu à une large information auprès du public.

RG10 les demandes de réservations donnent lieu à réponses positives dans la mesure des places disponibles

RG11 Un client ne peut obtenir une réservation qu'après réponse positive (cf. RG10 et versement d'un compte)

RG12 Une réservation ne sera définitive qu'après règlement du solde dû, par un deuxième versement.

RG13 Après une date limite D1 les réservations qui n'ont pas donné lieu au deuxième versement sont annulées. L'agence pouvant ainsi redistribuer des places correspondantes sans que les clients concernés puissent exiger le moindre remboursement.

RG14 Après une seconde date limite D2

- S'il n'y a pas assez de réservations définitives, le circuit est annulé et les circuits dont la réservation est définitive sont remboursés intégralement.
- S'il n'y a aucune réservation définitive, le circuit est a fortiori annulé.
- S'il y a assez de réservations le circuit est maintenu, ce qui implique que :
- L'agence effectue les règlements des sommes dues aux divers organismes extérieurs
- Les clients dont la réservation est définitive soient convoqués pour le départ

Documents recueillis

Circuit N° 003		intitulé : Italie nord				
Date	départ	Arrivée		transport		hôtel
	Heure	ville	heure	ville		
20/03/88	12h	paris	14h	milan	vol Af415	Palazzio
22/03/88	8h	milan	15h	bologne	car	
22/03/88	16h	bologne	20h	venise	car	casa frolo
30/03/88	8h	venise	11h	paris	vol AF754	

CIRCUIT : Italie NORD
 Prix individuel : 6000F
 Nombre de place : 20
 Accompagnateur : Durand pierre

Liste des participants

Nom	Acompte	deuxième versement	Remise	Total
Dupont	3000	0	0	3000
Dubois	3000	2500	500	6000
Dupont Marcel	3000	3000	0	6000

Répertoire des villes par pays

Pays N° 02	Nom : Italie
Ville	hôtel
Bologne	Damartino
Milan	palazzio

Fiche accompagnateur

Nom : Durant pierre
 Adresse : 3 rue de belle ville 75020 paris

Fiche client

Nom : Dupont
 Adresse : 143 rue Monge 75005 paris
 CA : 5250

Questions

1- Etablir le dictionnaire des données.

On prendra garde à faire la distinction entre la ville de départ et la ville d'arrivée.

Epurer ce dictionnaire