

GUIDE DE RÉFÉRENCE

Préparé pour:



*“Vous détenez maintenant
la clé de l’excellence en
matière de gestion de voyages”*

Préparé par :
Ariane Desautels-Anderson
Directrice de compte

Le 2 novembre 2007

TABLE DES MATIÈRES

Conseillers (ères) en voyages- Directeur (trice) de comptes	3
Service d'Urgence	4
Profil personnel du voyageur	5
Pour effectuer une réservation efficacement	6
Réservations d'hôtels et de voitures	7
Billets d'avion à tarif réduit	8
Livraison de documents	9
Voyages d'agrément	10
Notes	11

**CONSEILLER (ERES) EN VOYAGES
et
DIRECTEUR (TRICE) DE COMPTES**

CONSEILLÈRE EN VOYAGES

FABIA SIDER (Contact principal)



Téléphone: 514-855-4271
Sans frais : 1-800-263-1163 x4271
Courriel: fsider@vision2000.ca

DIRECTRICE DE COMPTES

ARIANE DESAUTELS-ANDERSON, CRIA
Directrice de comptes



Téléphone: 514-855-4812
Sans frais: 1-800-263-1163 x4812
Courriel: ariane@vision2000.ca

SERVICES D'URGENCE

SERVICES D'URGENCE

Durant les heures de bureau : de 8 :30 à 17 :30 heure de l'est

Appels locaux au Bureau Chef de Vision:	514-748-2522
Ailleurs, en Amérique du Nord:	1-800-263-1163
Télécopieur:	514-748-7433

En dehors des heures de bureau – Service d'urgence 24 heures – CODE A257M

Amérique du Nord:	1-800-254-9191
Mondial – Frais virés:	1-416-928-5437
Sans frais mondial:	800-6000-1080



PROFIL PERSONNEL DU VOYAGEUR

Nous commençons par établir le profil personnel de chaque voyageur en lui demandant de fournir, entre autres, les renseignements importants suivants :

- ✓ Numéro de téléphone à domicile
- ✓ Programmes pour grands voyageurs
- ✓ Hôtels préférés
- ✓ Demandes spéciales (repas diététiques)
- ✓ Sélection de sièges

POUR EFFECTUER UNE RÉSERVATION EFFICACEMENT

Voici quelques conseils à suivre lorsque vous effectuez une réservation par téléphone, télécopieur ou courriel afin d'en accélérer le traitement et d'en assurer l'exactitude :

- ✓ Précisez toujours votre nom et celui de votre entreprise
- ✓ Indiquez le nom du voyageur afin que votre conseiller (ère) en voyages puisse consulter son profil personnel
- ✓ Confirmer la date de livraison des billets

En général, votre conseiller (ère) en voyages vous transmettra l'itinéraire par télécopieur ou par courriel.

Dès réception nous vous prions d'en vérifier l'exactitude afin d'éviter tout malentendu avant l'émission des billets.

RÉSERVATIONS D'HÔTELS ET DE VOITURES

Votre conseiller (ère) en voyages confirmera les réservations d'hôtels et de voitures au moyen de notre système de réservations ou directement auprès de l'hôtel ou de la compagnie de location de voitures si nécessaire. Nos conseillers (ères) ont la formation voulue pour faire en sorte que vous obteniez le meilleur tarif possible en appliquant soit le tarif préférentiel de l'entreprise, nos tarifs RADIUS ou des tarifs saisonniers ou promotionnels.

Garanties en cas d'arrivée tardive

Votre conseiller (ère) en voyages garantira automatiquement les réservations de chambres d'hôtel en cas d'arrivée tardive à moins d'avis contraire. Le numéro de carte de crédit du voyageur est requis pour garantir la réservation après 16 heures ou 18 heures, heure locale. Certains hôtels exigent un dépôt et l'imputent immédiatement à la carte de crédit. Votre conseiller (ère) en voyages communiquera toujours avec vous avant de donner le numéro d'une carte de crédit pour couvrir un dépôt.

Annulation d'une réservation de chambre d'hôtel

Lorsqu'un voyageur ne compte pas se rendre à l'hôtel où une chambre qui lui a été réservée, **la réservation doit être annulée.**

Les réservations garanties doivent être annulées avant l'heure précisée afin d'éviter l'imputation du coût d'hébergement d'une nuit pour 'ne pas s'être présenté' («no show»). En général, l'heure limite pour annuler une réservation varie entre 16 heures et 18 heures le jour de l'arrivée, mais le délai prescrit peut même être de 72 heures dans certains cas.

BILLETS D'AVION À TARIF RÉDUIT

Tarif réduit acheté à l'avance, réservations par Internet, vols nolisés et tarifs de consolidation.

Votre conseiller (ère) en voyages veillera à toujours obtenir le meilleur tarif disponible, y compris les tarifs de vols nolisés, les réservations par Internet et les tarifs de consolidation, s'il y a lieu, selon votre politique de voyages. Voici un aperçu des règles qui régissent les réservations à tarif réduit :

- ✓ Les réservations doivent être effectuées à l'avance. Selon le niveau tarifaire et la destination, les exigences pour les réservations à l'avance peuvent varier de 3 à 30 jours avant le départ.
- ✓ Il y a des exigences de séjour minimal et maximal. Selon le niveau de tarif et la destination, le voyageur doit demeurer 2, 3 ou 7 jours ou un samedi soir à la destination et le retour doit s'effectuer dans les 30, 60, 90 ou 180 jours.
- ✓ Sur un vol donné, le nombre de places attribuées à tarifs réduit est limité. Il est donc important d'aviser votre conseiller (ère) de vos projets de voyages aussitôt que possible.
- ✓ Une fois une réservation à tarif réduit confirmée, il y a un délai prescrit pour émettre le billet d'avion. L'heure ou la date limite peut varier de 24 heures à 7 jours suivant la réservation, selon la compagnie aérienne et le niveau tarifaire. Votre conseiller (ère) en voyages vous avisera de la date limite pour l'émission du billet.
- ✓ Toutes les ventes de sièges et les billets à tarif réduit sont soit non remboursables ou assortis de pénalités en cas de changement ou d'annulation. Veuillez noter cependant que même si un voyageur a besoin de flexibilité, il s'avère parfois plus avantageux de réserver un billet à tarif réduit et de payer la pénalité exigée pour effectuer un changement que de réserver un billet à plein tarif à un coût beaucoup plus élevé.

Lorsqu'il vous offre un tarif réduit ou une vente de siège, votre conseiller (ère) en voyages pourra vous préciser quelles sont les règles qui s'appliquent dans chaque cas.

***SVP notez que l'annulation de réservation doit être faite avant le départ du vol sinon le montant total du billet sera irrécupérable.**

LIVRAISON DE DOCUMENTS

MESSAGERS

Nous avons à notre disposition un livreur à temps plein pour faire la livraison de documents pour notre clientèle corporative. Pour les urgences locales, la livraison des billets s'effectue par des compagnies locales de livraison.

Pour les livraisons à l'extérieur, les documents sont envoyés par Express Post, FedEx ou UPS

BILLETTERIE ÉLECTRONIQUE

Nous offrons la billetterie électronique là où il y a lieu. Toutes les confirmations nécessaires vous sont expédiées par télécopieur ou par courriel.



VOYAGES D'AGRÉMENT – *Le plaisir des vacances*

VOYAGES D'AGRÉMENT

Christine Pacifico

Superviseure - Département Vacances



Téléphone: 514-855-4274

Courriel: cpacifico@vision2000.ca



Le Groupe Voyages Vision 2000 est heureux d'offrir un **rabais de 5%** sur certains forfaits voyages réservés par l'entremise de son service voyages d'agrément.

Veuillez communiquer avec Christine Pacifico qui se fera un plaisir de vous diriger vers un de nos spécialistes en voyages d'agrément.

Grâce à leur grande expérience, nos conseillers (ères), professionnels du voyage, sont en mesure de comprendre vos besoins et d'y réagir rapidement et efficacement pour vous aider à faire le meilleur choix de vacances. Ils vous évitent ainsi les recherches longues et fastidieuses que vous devriez faire autrement. Ils se chargent de vous fournir tous les renseignements, vous aidant ainsi à prendre une décision éclairée.

Nos prix, notre technologie de pointe, nos vastes réseaux mondiaux et surtout l'expertise de nos professionnels vous permettront de vivre, lors de vos prochaines vacances, une expérience inoubliable.

