



**LA DECOUVERTE DE LA CULTURE DES REGIONS DU CENTRE AVEC L'AGENCE  
SIAM EXPRESS TRAVEL SERVICES**

**Par  
Preeyaporn Ponim**

**Cette Recherche Indépendante Fait Partie des Études Supérieures Conformément au Règlement  
du Diplôme d'Études Supérieures**

**MASTER DE FRANCAIS POUR LE TOURISME CULTUREL**

**Département des Langues Occidentales**

**École Supérieure**

**UNIVERSITE SILPAKORN**

**2010**

**LA DECOUVERTE DE LA CULTURE DES REGIONS DU CENTRE AVEC L'AGENCE  
SIAM EXPRESS TRAVEL SERVICES**

**Par  
Preeyaporn Ponim**

**Cette Recherche Indépendante Fait Partie des Études Supérieures Conformément au Règlement  
du Diplôme d'Études Supérieures  
MASTER DE FRANCAIS POUR LE TOURISME CULTUREL  
Département des Langues Occidentales  
École Supérieure  
UNIVERSITE SILPAKORN  
2010**

การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในเขตจังหวัดภาคกลางกับบริษัทสยามเอ็กซ์เพรส ทราเวล เซอร์วิส

โดย

นางสาวปรียาภรณ์ โพธิ์น้อม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ภาควิชาภาษาตะวันตก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

L'École Supérieure de l'Université Silpakorn a accepté la recherche indépendante intitulée  
“ La découverte de la culture des régions du centre avec l'agence Siam Express Travel Services ” de  
Mademoiselle Preeyaporn Ponim, comme faisant partie de programme de Master de Français pour  
Le Tourisme Culturel, conformément au règlement du diplôme de Maîtrise.

.....  
(Professeur associé Panjai Tantasanawong, Ph.D.)

Doyen de l'École Supérieure

Le..... 2010

Directrice de Recherche Indépendante

Maître de conférence Dr. Emilie Testard-Blanc

### **Le Jury**

..... Présidente

(Professeur Dr. Sodchuen Chaiprasathna)

...../...../.....

..... Membre

(Professeur Dr. Jean-Marcel Paquette)

...../...../.....

..... Membre

(Maître de conférence Dr. Emilie Testard-Blanc)

...../...../.....

51111311 : MATIERE PRINCIPALE : FRANCAIS POUR LE TOURISME CULTUREL

MOTS CLES : LE TOURISME CULTUREL/REGIONS DU CENTRE/EXPERIENCE  
TOURISTIQUE

PREEYAPORN PONIM : LA DECOUVERTE DE LA CULTURE DES REGIONS DU  
CENTRE AVEC L'AGENCE SIAM EXPRESS TRAVEL SERVICES. DIRECTRICE DE LA  
RECHERCHE INDEPENDANTE : Dr. EMILIE TESTARD-BLANC. 41 pp.

Ce présent rapport de stage a pour objectif : 1) d'acquérir des expériences professionnelles dans le domaine du tourisme, 2) d'apprendre le système d'organisation du travail touristique (l'attitude, le comportement des touristes et le rôle du guide) et 3) de voir comment font les professionnels pour résoudre les problèmes éventuels pouvant survenir au cours d'un circuit.

Ce stage sous la forme d'observation et de pratique touristique s'est déroulé auprès de l'agence Siam Express Travel Services en tant qu'assistante du guide professionnel au cours de diverses excursions en Thaïlande pendant douze jours non consécutifs aux mois de mars, avril et juillet 2010.

Cette démarche démontre que le métier de guide, en tant que représentant du pays et intermédiaire interculturel, porte l'importance sur la promotion de l'industrie touristique. Pour accomplir sa mission multifonctionnelle, un guide doit avoir des compétences ainsi que des connaissances variées, entre autres qualités, il doit être serviable, en bonne santé et être à l'écoute de ses clients. En outre, il serait intéressant que le guide cherche à connaître les nouvelles tendances du tourisme, la culture et les goûts des touristes pour mieux répondre à leurs attentes.

Signature de l'étudiant .....

Signature de la directrice de la recherche indépendante .....

51111311 : สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

คำสำคัญ : การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม/เขตจังหวัดภาคกลาง/ประสบการณ์ด้านท่องเที่ยว

ปริยาภรณ์ โพธิ์น้อม : การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในเขตจังหวัดภาคกลางกับบริษัทสยาม

เอ็กซ์เพรส ทราเวล เซอร์วิส. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ: Dr. Emilie Testard-Blanc.  
41 หน้า.

รายงานการฝึกงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ฝึกประสบการณ์ทางอาชีพทางด้าน การท่องเที่ยว 2) ศึกษากระบวนการจัดการในงานด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งทัศนคติ พฤติกรรมของ นักท่องเที่ยว และบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ รวมทั้งศึกษาถึงวิธีการของมัคคุเทศก์อาชีพในการ แก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

การฝึกงานในรูปแบบการสังเกตและการฝึกปฏิบัติการนำชมในครั้งนี้ ดำเนินการกับบริษัท สยามเอ็กซ์เพรส ทราเวล เซอร์วิส โดยใช้ระยะเวลา 12 วันที่ไม่ต่อเนื่องกันในเดือนมีนาคม เมษายน และกรกฎาคม โดยทำหน้าที่ผู้ติดตามมัคคุเทศก์อาชีพไปในการนำเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ ในประเทศ ไทย

จากการฝึกงานในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ในฐานะที่เป็น ตัวแทนของประเทศ รวมถึงเป็นสื่อกลางด้านวัฒนธรรมในการส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์นั้นมีความหลากหลาย ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องมีทักษะ ความสามารถและความรู้หลายด้าน มีจิตใจที่รักการให้บริการ มีสุขภาพที่แข็งแรง มีความเข้าใจและ ความสนใจที่จะฟังความต้องการของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังควรต้องแสวงหาความรู้ ใหม่ๆ เกี่ยวกับแนวโน้มการท่องเที่ยวแบบใหม่ รวมทั้งวัฒนธรรมและรสนิยมของนักท่องเที่ยวเพื่อ สามารถตอบสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

---

ภาควิชาภาษาตะวันตก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

## **Remerciements**

Mes premiers remerciements vont bien entendu aux professeurs Prof. Dr. Sodchuen Chaiprasathna et Dr. Emilie Testard Blanc qui ont accepté d'orienter et de me former au cours de mon expérience professionnelle, en me dispensant de bons conseils et des renseignements utiles.

Je souhaite également remercier Prof. Dr. Jean-Marcel Paquette pour la relecture ainsi que Messieurs Jakkrit Charoensit et Siriwut Chamtakong dont l'aide a été fondamentale pour l'élaboration de ce rapport.

Enfin, je remercie l'agence Siam Express Travel Services et le guide, Mademoiselle Petchaluck Rujirawat, pour l'orientation de pratique professionnelle pendant mon stage de douze jours.

## Table des matières

	Page
Résumé en français .....	d
Résumé en thaï .....	e
Remerciements.....	f
Table des illustrations.....	h
Chapitre	
Introduction.....	1
1 Terrain du stage.....	3
Présentation de l'agence de voyage Siam Express Travel Services.....	3
Présentation des provinces visitées et des sites touristiques .....	4
Présentation de l'itinéraire du programme.....	16
2 Déroulement du stage.....	21
3 Analyse.....	29
Terrain.....	29
Touriste.....	30
Guide.....	30
Bilan et conclusion.....	32
Annexe .....	33
Plan de la Thaïlande avec les provinces visitées.....	34
Évaluation du stagiaire.....	40
Biographie.....	41

## Table des illustrations

Figures	Page
1 Clémence et Mathieu au Wat Pra Srisanphet.....	35
2 Wat Chai Watthanaram.....	35
3 Le marché Chatuchak.....	36
4 Offrande de pièces de monnaie dans les bols de moines au Wat Pho.....	36
5 Visite du marché de Mahachai à Samutsakorn.....	37
6 Le guide parle de la statue du Bouddha couché au Wat Pho.....	37
7 Visite du marché flottant Damnoen Saduak.....	38
8 Les touristes ont goûté des boissons d'une base d'herbes au Wat Pho.....	38
9 Visite du pont de la rivière Kwai.....	39
10 Les touristes se sont bien amusés à pêcher sur le bateau à Prachuab Kirikhan.....	39

## INTRODUCTION

Avec dix millions de touristes de tous les pays affluant chaque année pour visiter ses sites touristiques, l'industrie du tourisme représente pour la Thaïlande une remarquable source de revenus. Les statistiques du Ministère du tourisme répertorient 38,048 guides parlant diverses langues étrangères. Ceux-ci sont au service de quelques 7,893 agences de voyage<sup>1</sup>. Celles-ci collaborent avec les guides pour organiser des circuits qui répondent aux attentes des voyageurs ; ainsi travaillent-ils de concert pour trouver les meilleures prestations concernées telles que l'hébergement, le transport, la restauration et les visites.

Dans le cadre du programme Master de français pour le tourisme culturel (MAFCT), j'ai effectué un stage pratique auprès de l'agence de voyage Siam Express Travel Services dans diverses excursions pendant douze jours non consécutifs aux mois de mars, avril et juillet 2010. L'une de mes tâches principales fut essentiellement un entraînement pratique en tant que guide accompagnatrice escortant le guide professionnel. Cette démarche avait pour objectif d'acquérir des expériences professionnelles dans le domaine du tourisme : d'apprendre le système d'organisation du travail, de me confronter aux touristes, d'assimiler le rôle du guide et de voir comment font les professionnels pour résoudre les problèmes éventuels pouvant survenir au cours des circuits.

Pour chaque circuit, Petchaluck Rujirawat, le guide conférencier exerçant son métier depuis 5 ans, m'a confié la charge de certains clients ainsi que la présentation de certains sites tout en observant mes compétences. Puis, elle remplit la fiche d'évaluation et donné ses appréciations.

Cette mise en pratique de ma formation théorique m'a permis de mieux comprendre le métier de guide professionnel vers lequel je désire m'orienter.

---

<sup>1</sup> *Le rapport statistique sur les guides en Thaïlande*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.tourismcentre.go.th>, consulté le 4 avril 2010.

Dans mon rapport de stage, j'ai fait un compte rendu présentant l'aspect général de mon expérience : mes relations avec le guide en tant que maître de stage, le terrain et le déroulement de ce stage, l'analyse et enfin le bilan et la conclusion.

## **CHAPITRE PREMIER**

### **TERRAIN DU STAGE**

#### **1.1 Présentation de l'agence de voyage Siam Express Travel Services**

Fondée en 1960, l'agence Siam Express Travel Services organise des programmes touristiques en Thaïlande et à l'étranger pour des touristes individuels et des groupes, des organisations privées et gouvernementales. Elle propose aussi de nombreux autres services variés tels que la réservation de chambres d'hôtel, de billets d'avion, la planification de conférences ainsi que les services de passeport et de visa. L'agence a une bonne réputation, grâce à son efficacité, le soin particulier qu'elle porte pour la sécurité de ses touristes et peu le fait qu'elle mette l'accent sur la convivialité selon sa devise « la satisfaction des clients tout en considérant la réussite de l'agence ». Après de nombreuses années d'expérience, elle a développé des programmes de circuits ayant une bonne compréhension de l'attente des clients à des prix accessibles afin de pouvoir attirer tous les types de clientèles. Elle organise des circuits vers diverses destinations prisées dans les régions touristiques telles que le parc historique d'Ayutthaya, les temples royaux de l'île de Rattanakosin et les parcs naturels de Kanchanaburi.

**Contact :**

485/8-10, 2<sup>e</sup> – 4<sup>e</sup> étage, rue Silom, Bangrak, Bangkok 10500 Thaïlande

Tel : +66 (0) 2909 8776

Site internet : [www.sets.co.th](http://www.sets.co.th)

## **1.2 Présentation des provinces visitées et des sites touristiques**

### **BANGKOK**

Fondé en 1782 par le premier monarque de l'actuelle dynastie Chakri, Bangkok est aujourd'hui le centre politique spirituel, culturel, diplomatique, commercial et éducatif de la Thaïlande. Cette ville permet aux visiteurs de découvrir la culture de la Thaïlande au sein d'une métropole dynamique.

Bangkok couvre une superficie de plus de 1500 km<sup>2</sup> et compte environ dix millions d'habitants, soit plus de 10% de la population du pays. Au cours des dernières décennies, la capitale de la Thaïlande est devenue une ville moderne trépidante et sophistiquée. Non seulement Bangkok offre tout le confort des grandes agglomérations cosmopolites, mais elle propose également un éventail unique de trésors culturels. Bangkok attire les touristes par ses nombreux centres d'intérêt. La ville compte 400 temples bouddhistes somptueux et fascinants, des palais magnifiques, de nombreux centres commerciaux et ravit les visiteurs par le raffinement de ses danses classiques et son mode de vie traditionnel. Rien ne vaut une promenade en bateau le long des canaux de « la Venise de l'Orient » et du fleuve Chao Phraya, qui traverse la ville, avant de s'aventurer dans les canaux adjacents et d'admirer les anciens quartiers de Bangkok.

### **Le Grand Palais et le Temple du Bouddha d'Émeraude**

Ce splendide Grand Palais abrite plusieurs monuments et des sanctuaires ornés aux styles architecturaux différents. Des dorures, des tuiles étincelantes et des statues de Bouddha ornent l'ensemble architectural. Le magnifique Wat Phra Kaeo (Temple du Bouddha d'Émeraude) – trésor de l'art thaïlandais abritant le Bouddha d'Émeraude,



représentation de Bouddha la plus vénérée de Thaïlande – se trouve au cœur du site. D'autres monuments situés dans l'enceinte du Grand Palais méritent également une visite, notamment le

Pavillon royal qui présente une exposition permanente d'insignes royaux, de décorations, de médailles et de pièces de monnaie.

### **Le sanctuaire du Bouddha couché**



À proximité du site du Grand Palais, le temple de Wat Pho construit en 1688 est considéré comme le plus vaste de Bangkok. Le temple abrite le célèbre Bouddha couché, exécuté en 1832. Parée d'incrustations de nacre sur les yeux et les pieds, la statue dorée du Bouddha couché de 46 mètres de long et de 15 mètres de haut évoque l'accession de Bouddha au nirvana. La plante de ses pieds est décorée de 108 motifs, caractéristiques porte-bonheur du Bouddha. Il fut également le premier centre d'éducation publique du Royaume. Aujourd'hui, le temple est devenu un centre important de l'enseignement des massages thaïlandais traditionnels.

### **Le Temple de l'Aurore**

Situé au bord du fleuve Chao Phraya sur la rive de Thonburi en face du Grand Palais, ce célèbre site est facilement accessible en bateau depuis la rive de Bangkok. Datant de la période d'Ayutthaya (1782-1809), ce temple fut agrandi par les Rois Rama II et Rama III, puis rénové sous le



règne du Roi Rama IV. Il abrita le Bouddha d'émeraude pendant une brève période avant son transfert sur la rive opposée au Temple du Bouddha d'Emeraude, dans l'enceinte du Grand Palais construit par le Roi Rama I<sup>er</sup>. Le principal centre d'intérêt de ce temple est son chédi centrale haut de 79 mètres, « Phra Prang », entourée de quatre chédis plus petits. La pagode centrale est ornée de pièces de porcelaine incrustées, étincelantes sous le soleil. Malgré son nom, le meilleur moment

pour photographier le sanctuaire se situe en fin de journée, lorsque le soleil se couche derrière le temple, dans un ciel aux couleurs flamboyantes.

### **Wat Trai Mitr (Le Temple du Bouddha d'Or)**



Situé à l'extrémité de la rue Yaowarat dans le quartier chinois (Chinatown), ce temple abrite une extraordinaire représentation de Bouddha en or qui date plus de 700 ans. La statue, composée de cinq tonnes et demie d'or, représente le Bouddha en position assise.

Auparavant recouverte de plâtre, le véritable trésor fut découvert lorsque le revêtement s'est brisé, révélant une statue entièrement faite d'or. C'est aujourd'hui une statue de Bouddha sacrée, d'une beauté unique.

### **Le Palais et le musée Suan Pakkad**

Situé sur la rue Sri Ayutthaya, à proximité du croisement de Phya Thai, le Palais Suan Pakkad est l'ancienne résidence de la Princesse Chumbhot de Nagara Svarga, collectionneuse d'art renommée et passionnée de jardins paysagers. Dans l'enceinte du palais, les visiteurs peuvent admirer huit maisons thaïes



traditionnelles. Le palais renferme des collections d'art et des antiquités asiatiques, des coquillages, des pierres et des minéraux, des poteries et des objets en bronze datant de l'époque préhistorique et provenant de Ban Chiang, dans le nord-est de la Thaïlande.

### La maison de Jim Thompson



Associé de la première heure de l'hôtel Oriental, Jim Thompson, un Américain expatrié en service en Thaïlande, décida de se consacrer à développer l'industrie florissante de la soie thaïe. Grâce à son travail et à son dévouement, la soie thaïe est désormais célèbre dans le monde

entier et reconnue à juste titre pour sa qualité, ses couleurs et ses motifs. Jim Thompson, architecte et jardinier-paysagiste de formation, fit également construire une magnifique série de maisons thaïlandaises traditionnelles, notamment celle où il vécut.

### Quartier chinois

Installées depuis deux siècles sur les rives du fleuve Chao Phraya, cinq communautés ethno-linguistiques chinoises ont développé sur environ 3km<sup>2</sup> des micro-quartiers dans lesquels se mêlent une architecture spécifique : des demeures tricentenaires du Sud de la Chine, des édifices religieux bouddhistes et taoïstes (temples et autels), d'anciens entrepôts et des ruelles aux activités commerciales traditionnelles préservées. La balade proposée vous fait découvrir les recoins plus historiques et moins connus du Chinatown de Bangkok.



### **Wat Leng Noei Yi (La pagode du dragon)**



Ce temple chinois en brique fut construit en 1871 et destiné aux moines chinois du Bouddisme Mahayana. Durant les huit ans de sa construction en style architectural chinois, le roi Rama V le fait nommer officiellement Wat Mangkorn Kamalawat. Ce temple se compose de trois bâtiments principaux abritant 58 divinités guerrières chinoises.

### **KANCHANABURI**

Kanchanaburi est la troisième province la plus vaste de Thaïlande qui couvre une superficie de 19 485 km<sup>2</sup> (souvent montagneux) et longe le Myanmar (Birmanie) à l'ouest de Bangkok. Kanchanaburi est surtout connu grâce au Pont de la Rivière Kwai, immortalisé par des livres et des films, et se démarque pour sa beauté naturelle où les montagnes et les vallées fluviales ont inspiré le développement de la puissance hydroélectrique et où les réservoirs des barrages, tels des labyrinthes, donnent d'autres atouts spectaculaires à la beauté naturelle de la province. Kanchanaburi se déploie dans toute sa beauté spectaculaire par des paysages caractérisés par plusieurs chutes d'eau, des grottes autrefois habitées par les hommes du néolithique, des parcs nationaux, des rivières et des réservoirs. Les occasions ne manquent pas de vivre une vie bucolique à bord de rafts sur des rivières et des réservoirs d'eau éblouissants, et constituent le point d'orgue de vacances mémorables pour les amoureux de la nature qui se délectent d'environnements et de plaisirs naturels sans sacrifier au confort élémentaire.

### **Le pont de la rivière Kwai**

Connu au niveau mondial grâce à plusieurs films et livres, le pont d'acier noir a été apporté de Java par l'armée japonaise et remonté par les prisonniers de guerre alliés dans le cadre du Chemin de Fer de la Mort reliant la Thaïlande à la Birmanie. Il est toujours utilisé de nos jours. Le pont fut la cible des fréquents bombardements



alliés en 1945 et fut reconstruit après la fin de la guerre. Les arcs de soutien du pont sont les pièces d'origine. Il est toujours utilisé de nos jours.

### **Chemin de Fer de la Mort**



Les amoureux du chemin de fer peuvent voyager sur l'une des plus anciennes voies ferrées d'Asie du Sud-Est, connu sur le nom de «Chemin de Fer de la Mort» au départ de la capitale provinciale vers la Gare de Namtok près de la Chute de Sai Yok Noi. Cette voie sinueuse traverse le célèbre pont et

fait réaliser à quel point il fut difficile de construire la voie d'origine (ce fut long car il fallut la réparer et la remettre en état). L'une des parties les plus palpitantes est parallèle à la rivière Kwai Noi incurvée et emprunte un viaduc surplombant la rivière et traversant une falaise abrupte et percée de grottes.

### **Parc National d'Erawan**

A 65 kilomètres de Kanchanaburi, le long de la Route 3199, ce parc national de 550 km<sup>2</sup> est le site abritant la Chute Erawan à 7 niveaux, considéré par beaucoup comme étant l'une des plus

belles cascades. Une forêt à flanc de montagne comprend des bosquets de bambous qui abritent de nombreuses espèces d'oiseaux. L'autre grande attraction du parc est la spectaculaire Grotte Phra That qui contient des stalagmites monumentales. Il est possible d'y séjourner.

### **Parc national de Khao Sam Roi Yot**

Ce parc se trouve à 63 km au sud de Hua Hin. Cette zone de 98 km<sup>2</sup> est caractérisée par des ondulations de montagnes calcaires, des mangroves marécageuses et des plages. C'est l'habitat de nombreux oiseaux indigènes et une étape pour de nombreux migrateurs, en particulier de novembre à février. Avec ses nombreuses crêtes, Khao Sam Roi Yot est le point de repère des navigateurs et un abri pour les bateaux en cas de tempête.

### **Le Musée de la Guerre JEATH**



Cette enclave dans le quartier au bord de rivière de Wat Chaichumphon a été en majeure partie construite sous la forme d'un camp de prisonniers de guerre alliés. Le nom JEATH est dérivé des initiales du Japon, de l'Angleterre (England), de l'Amérique, de l'Australie, de la Thaïlande et de la Hollande. La hutte de détention en chaume avec ses lits exigus et hauts en bambous contient des souvenirs photographiques, graphiques et physiques de la Seconde Guerre Mondiale.

Plusieurs prisonniers de guerre ayant survécu à des conditions épouvantables ont fait don d'objets datant de cette époque afin d'apporter davantage d'authenticité au musée.

Après sa mort tragique prématurée, la maison a été conservée en tant que musée abritant une collection inestimable d'objets d'art asiatiques.

## **AYUTTHAYA**

Avec 2.557 km<sup>2</sup>, Ayutthaya est une province assez petite et sa proximité de Bangkok la rend facilement accessible par la route, le chemin de fer ou les voies navigables. La ville d'Ayutthaya, située à 76 km au nord de Bangkok, peut se vanter de posséder les ruines de nombreux et superbes monuments, vestiges de l'ancienne capitale. La cité historique d'Ayutthaya, désignée à l'époque sous le nom de Phra Nakhon Si Ayutthaya, fut la capitale des Siamois pendant 417 ans et reste aujourd'hui une des principales attractions touristiques du pays. De nombreux monuments et vestiges de l'époque peuvent être visités dans cette cité fondée en 1350 par le Roi Uthong.

En reconnaissance de son importance historique et culturelle, le Parc Historique de Phra Nakhon Si Ayutthaya où se trouvent les ruines proches de l'actuelle ville, a été déclaré Patrimoine Mondial par l'UNESCO en 1991.

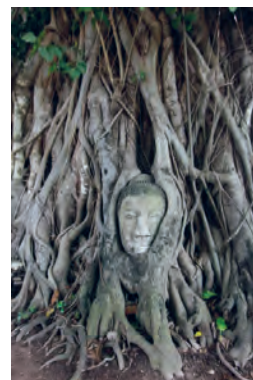
### **Wat Chaiwatthanaram**



Wat Chaiwatthanaram fut construit en 1630 sous le règne du Roi Prasat Thong dans un style d'influence khmère avec un stupa principal et plusieurs stupas plus modestes le long de la galerie. Ce temple royal a servi de lieu où les cérémonies religieuses ont été menées. Il y avait des cendres de la famille royale, y compris le roi Boromakota. Ce temple et le Parc historique de la ville Ayutthaya ont été conjointement enregistrés au patrimoine mondial par l'UNESCO

### **Wat Mahathat**

La date de la fondation du wat Mahathat est incertaine. Certaines sources l'attribuent au roi Ramesuan qui aurait construit en 1384, le prang central de latérite pour enfermer une relique du Bouddha apparue mystérieusement à cet endroit. Mais il semble plutôt que la fondation remonte à 1347 sous le règne de Boromaraja I<sup>er</sup> (1370-1388). Ce prang qui s'est malheureusement écroulé était un des plus ambitieux d'Ayutthaya. Aujourd'hui le temple reste un des sites incontournables de la ville, et abrite une curiosité qui mérite le détour : une statue du Bouddha dont il ne reste que la tête, colonisée par un banyan aux racines étouffantes.



### **Wat Pra Sri Sanphet**



Il est à l'origine utilisé comme chapelle royale à l'époque d'Ayutthaya. L'ensemble assez vaste comporte trois grands chedis. Leur alignement est devenu le symbole du style architectural d'Ayutthaya.

## **RATCHABURI**

Ratchaburi est une ville très ancienne remontant à l'ère Dvaravati. Son nom signifie « La Cité des Rois ». C'était une ville du royaume de Suvarnabhumi qui était très prospère. Ratchaburi occupe une aire de 5.196 km<sup>2</sup> jusqu'à la frontière avec Myanmar et est situé à 101 kilomètres à l'Ouest de Bangkok le long de route de Phetchakasem ou à 80 kilomètres le long de la route No.35 (la route de Thon Buri Pak Tho). La province de Ratchaburi est administrativement divisée en neuf districts.

### **Marché flottant de Damnoen Saduak**

Le marché flottant de Damnoen Saduak est situé à une centaine de kilomètres au sud-ouest de Bangkok. Damnoen Saduak est le nom d'une petite bourgade devenue incontournable dans le royaume, grâce à son réseau de khlongs étroits et à son fameux marché flottant. Des milliers de touristes, guidés par les voyageurs, viennent ici chaque jour pour profiter d'un cadre typique et hors du commun et des gestes séculaires accomplis par les vendeurs des canaux. Le marché fonctionne uniquement le matin, de 6h00 à 13h00. Il se visite à pied, le long des canaux ou embarqué dans une pirogue de location.

### **SAMUT SAKHON**

En 1897 le roi Rama V a créé le district Tha Chalom administré comme la première municipalité du Siam (le nom de Thaïlande n'existe que depuis 1939). La province de Samut Sakhon est subdivisée en trois districts. Ces districts sont eux-mêmes subdivisés en 40 sous-districts et 288 villages. Elle occupe une surface totale de 872 km<sup>2</sup> et est située à 28 kilomètres de Bangkok le long de la route numéro 35 (la route de Thon Buri Pak Tho).

La ville de Samut Sakhon est une petite ville côtière sans relief qui offre plusieurs lacs et estuaires. Les eaux de cette province sont l'habitat parfait pour la faune aquatique: carpes et poissons-chats géants. Son importance est d'être une ville de pêche et d'industrie, un centre agricole et un territoire historique.

### **Musée de pisciculture**

Situé dans le cadre exceptionnel de l'enceinte de la Ville de Samut Sakhon, ce musée présente, sur 1000 m<sup>2</sup>, l'histoire et les techniques des pêches maritimes. En une heure de visite (dioramas, maquettes, vidéos, aquariums, embarcations), vous saurez tout sur «qui pêche quoi, où et comment», sur la construction des navires et toutes les méthodes de conservation du poisson.

## **PRACHUAB KHIRIKHAN**

Prachuab Khirikhan est une province de bord de la mer localisée à environ 278 kilomètres au sud de Bangkok. La vieille ville fut abandonnée lors de la chute d'Ayutthaya en 1760 puis réoccupée à partir de 1845. Sa capitale est la ville de Prachuab Khirikhan ayant la particularité de se situer dans la partie la plus étroite de la Thaïlande. Cette ville est connue pour son port de pêche traditionnel et des stations balnéaires très connues comme Hua Hin. La province de Prachuab Kirikhan est subdivisée en 8 districts. Ces districts sont eux-mêmes subdivisés en 48 sous-districts et 388 villages.

### **Parc national de Khao Sam Roi Yod**

Ce parc se trouve à 63 km au sud de Hua Hin. Cette zone de 98 km<sup>2</sup> est caractérisée par des ondulations de montagnes calcaires, des mangroves marécageuses et des plages. C'est l'habitat de nombreux oiseaux indigènes et une étape pour de nombreux migrateurs, en particulier de novembre à février. Avec ses nombreuses crêtes, Khao Sam Roi Yod est le point de repère des navigateurs et un abri pour les bateaux en cas de tempête.

### **Wat Huay Mongkol**



Le temple connu a été construit il y a 40 ans sous la règne du roi Rama IX. Il est situé au district Hua Hin et abrite la plus grande statue du moine Luang Phor Taud en Thaïlande. Selon la légende, ce moine a pu marcher sur la mer, et les gens l'ont bien vénéré. Cette statue est moulée en alliage, de 9.9 mètres de largeur et 11.5 mètres de hauteur soutenue de piédestaux.

## **PHETCHABURI**

Phetchaburi est une ville importante dans la région Centre de la Thaïlande. Son nom signifie « cité des diamants » (buri est le mot sanskrit pour "ville"). Elle se trouve à environ 160 km au Sud-Ouest de Bangkok, à l'extrémité nord de la péninsule malaise. En 2005, la ville avait une population de 26 181 habitants et s'étendait sur les deux sous-districts Tha Rap et Khlong Krachaeng. La rivière Phetchaburi coule en son milieu. Le site est plat, à l'exception d'une colline (le *Khao Wang*) à proximité. C'est là que se trouve le Phra Nakhon Khiri, palais royal construit par le roi Mongkut (Rama IV) en 1860. Sur la colline et en ville se déroule chaque année la fête du Phra Nakhon Khiri. Elle dure huit jours au début du mois de février, et présente notamment un spectacle sons et lumières et des danses classiques thaïes.

Phetchaburi est aussi connu pour ses desserts thaïs traditionnels, dont le plus connu est le *khanom mor kang*. Le *Thong Yip*, le *Thong Yod*, et le *Foi Thong* sont le reflet de l'influence gastronomique les desserts Portugais dans la région.

### **Le palais Mrigadayavan**



Situé à 10 km de la ville de Phetchaburi, Le palais Mrigadayavan était la résidence secondaire du roi Rama VI (r. 1910-1925). Ce palais sur pilotis est fait en bois de teck doré soutenu par 1,080 piliers. La longueur de l'ensemble du palais, dans la direction nord-sud, est de 399 mètres. Il comprend 16 bâtiments regroupés en trois parties principales donnant sur la mer et reliés par des passerelles couverts.

### **1.3 Présentation de l'itinéraire du programme**

#### **CIRCUIT I**

**Clients** : Clémence et Mathieu PONGERARD

**Nationalité** : française

##### **Jour I : 6 mars 2010 : BANGKOK - AYUTTHAYA**

- 8h00 - Départ de l'hôtel Narai pour Ayutthaya
- 9h00 - Visite du Wat Pra Srisanphet
- 10h00 - Visite du centre d'entraînement d'éléphants : spectacle d'éléphants
- 10h40 - Visite du marché de Wat Pra Srisanphet : Achat de souvenirs
- 11h20 - Visite du Wat Chai Watthanaram
- 13h00 - Déjeuner en croisière de l'hôtel Shangri-La  
Départ pour Bangkok
- 16h00 - Arrivée à Bangkok et retour à l'hôtel Narai

##### **Jour II : 7 mars 2010 : BANGKOK - RATCHABURI**

- 9h00 - Départ de Bangkok à Ratchaburi
- 10h30 - Visite du Marché flottant Damnoen Saduak
- 11h15 - Visite de l'atelier de fabrication de statues sur bois, de meubles en bois et du  
sucre de noix de coco
- 12h15 - Déjeuner dans un restaurant thaï
- 13h30 - Départ pour Bangkok
- 15h00 - Visite du Palais Suan Pakkad dans le quartier Ratchathevi  
Soirée libre

#### **CIRCUIT II**

**Clients** : Famille CALLIPOLI (Jean-Jacques, Sophie, Bruno et Anne)

**Nationalité** : française

**Jour I : 13 mars 2010 : BANGKOK**

- 12h30 - Réception des touristes à l' l'hôtel JW Marriott et départ pour le quartier chinois  
« Yaowarach »
- 13h10 - Visite du quartier chinois « Yaowarach »
- 14h20 - Visite du temple chinois « Leng Noei Yi »
- 14h45 - Visite du Wat Trai Mitr « le Temple du Bouddha d'Or »
- 15h40 - Retour à l' l'hôtel JW Marriott  
Dîner libre

**Jour II : 14 mars 2010 : BANGKOK**

- 9h00 - Départ pour le Wat Arun « le Temple de l'Aurore »
- 10h00 - Visite du Wat Arun
- 11h00 - Visite du canal Bangkok Noi en bateau

**CIRCUIT III**

**Clients** : Olivier CHARLE, Sophie BICHET et Michael LEPAIN

**Nationalité** : française

**Jour I : 20 mars 2010 : BANGKOK - KANCHANABURI**

- 8h10 - Départ de l'hôtel Sofitel Silom pour Kanchanaburi
- 10h30 - Visite du Pont de la rivière Kwai
- 11h40 - Visite du musée JEATH
- 12h30 - Déjeuner dans un restaurant local
- 13h40 - Départ pour des cascades Erawan
- 16h20 - Transport jusqu'à l'hôtel River Kwai Resotel  
Soirée libre

**Jour II : 21 mars 2010 : KANCHANABURI - RATCHABURI - BANGKOK**

- 8h00 - Départ pour Ratchaburi
- 10h40 - Visite du marché flottant Damnoen Saduak

12h30 - Déjeuner dans le restaurant local « Kwan Damnoen »

14h00 - Retour à l'hôtel Sofitel Silom

19h00 - Transport jusqu'à l'aéroport Suvarnabhumi

#### **CIRCUIT IV**

**Clients** : Bernard et Stéphanie LAMBERET

**Nationalité** : française

**Jour I** : 3 avril 2010 : BANGKOK - AYUTTHAYA

8h00 - Départ de l'hôtel Narai pour Ayutthaya

9h30 - Visite du Wat Mahathat

10h50 - Visite du Wat Phanan Choeng

*Hors programme de l'agence*

13h30 - Déjeuner et shopping au marché Chatuchak (JJ Market)

17h00 - Retour à l'hôtel Narai en taxi

Soirée libre

#### **CIRCUIT V**

**Clients** : Jean-Michel et Christine GAUTIER

**Nationalité** : française

**Jour I** : 10 avril 2010 : BANGKOK

9h30 - Départ de l'hôtel Westin Grande Sukhumvit

10h15 - Visite du Wat Phra Kaeo « le Temple du Bouddha d'Émeraude »

11h20 - Visite du Wat Pho « le Temple du Bouddha couché »

*Hors programme de l'agence*

12h30 - Déjeuner et shopping à MBK

16h30 - Retour l'hôtel Westin Grande Sukhumvit en taxi

Soirée libre

**Jour II : 12 avril 2010 : BANGKOK – SAMUT SAKHON**

- 9h00 - Transport jusqu'à la gare de Wong Wien Yai pour Samut Sakhon
  - 10h30 - Visite du marché de Mahachai à Samut Sakhon
  - 11h20 - Visite du Musée de pisciculture de Samut Sakhon
  - 12h30 - Déjeuner dans le restaurant « Muang Lay » et retour à Bangkok
  - 14h45 - Visite de la Maison de Jim Thomson
  - 16h00 - Retour à l'hôtel Westin Grande Sukhumvit
- Soirée libre

**CIRCUIT VI**

**Clients** : Maxime DREAN et Catherine MERIEN

**Nationalité** : française

**Jour I : 15 avril 2010 : BANGKOK**

- 9h30 - Départ de l'hôtel Pan Pacific
  - 10h15 - Visite du Wat Pra Kaeo
  - 11h20 - Visite du Wat Pho
  - 12h30 - Déjeuner au restaurant thaï « The Deck »
  - 14h00 - Visite des canaux en bateau à longue queue : Klong Bangkok Noi et Klong Chakpra Talingchan
  - 16h00 - Retour à l'hôtel Pan Pacific
- Soirée libre

**CIRCUIT VII**

**Nombre de clients** : 16

**Nationalité** : française et francophone (13 de nationalité française, 3 de nationalité canadienne)

**Jour I : 25 juillet 2010 : BANGKOK - PRACHUAB KIRIKHAN**

- 7h30 - Départ de l'hôtel pour Prachuab Kirikhan

- 10h15 - Visite du Wat Huay Mongkol et hommage à la statue d'un moine célèbre  
« Luang Pu Tuad »
- 11h20 - Départ en autocar en direction de la plage Kao Tao
- 12h00 - Déjeuner dans un restaurant local situé sur la plage
- 13h30 - Visite du Parc national de Khao Sam Roi Yod (la montagne aux trois cents cimes)  
- Embarquement sur un bateau pour les activités suivantes : pêche, donner la nourriture aux singes et kayak
- 16h00 - Retour en bateau et transfert en autocar pour aller à Foresta Resort Pranburi  
Dîner à l'hôtel

**Jour II : 26 juillet 2010 : PRACHUAB KIRIKHAN - BANGKOK**

- 7h30 - Petit-déjeuner à l'hôtel
- 10h00 - Rallye pédestre sur la plage
- 13h30 - Départ de l'hôtel pour visiter le palais d'été Mrigadayavan
- 15h00 - Visite du village d'éléphants
- 18h00 - Arrivée à l'hôtel Sofitel Bangkok Silom
- Le soir - Soirée au restaurant Vertigo de l'hôtel Banyan Tree

## **CHAPITRE 2**

### **DÉROULEMENT DU STAGE**

#### **Circuit I : 6-7 mars 2010**

#### **BANGKOK - AYUTTHAYA - BANGKOK - RATCHABURI - BANGKOK**

##### **Activités journalières**

- Assister et observer le travail du guide professionnel pendant le voyage.
- Présenter le Wat Pra Srisanphet.
- Présenter la ville et la province Ratchaburi et fournir des informations sur le marché.

##### **Observations**

- Les touristes ont l'air de s'intéresser à la présentation. Ils aiment faire du shopping car les prix sont moindres comparés à ceux pratiqués en Europe.
- Ils sont prudents en matière d'alimentation car ils ont peur de tomber malade.
- Ils s'intéressent à la fabrication des produits artisanaux et s'amuse à participer partiellement à la fabrication. Cela leur fait une forte impression et permet de tisser une bonne relation entre les visiteurs et les hôtes.
- Ils aiment acheter des fruits frais et la nourriture locale au marché et apprécient la gentillesse et la générosité des villageois.
- Le guide gère bien son timing et nous sommes toujours dans les temps. Il donne des informations et fait toujours un résumé afin de faciliter la compréhension du programme à ses clients et nous faisons aussi une brève présentation des sites touristiques pour éviter l'ennui des touristes. Si les touristes veulent avoir des informations complémentaires, ils nous les demandent spontanément.

- Les toilettes sur les différents sites à Ayutthaya manquent d'hygiène et les alentours des sites touristiques ne respectent pas la conservation du patrimoine culturel et historique.

#### **Difficultés**

- Pendant le circuit, les touristes sont embêtés par les rabatteurs qui veulent vendre leurs marchandises.

#### **Solutions / Suggestions**

- Le guide doit refuser poliment les propositions des rabatteurs si les touristes ne désirent pas acheter.

#### **Circuit II : 13-14 mars 2010**

#### **BANGKOK**

#### **Activités journalières**

- Assister et observer le travail du guide professionnel pendant le voyage.
- Présenter les caractéristiques architecturales des chedis et parler de l'offrande de robe monastique aux moines au Temple de l'Aurore.

#### **Observations**

- Les touristes s'intéressent plus particulièrement à la gastronomie chinoise. Ils apprécient la bonne odeur des épices et de voir des choses pittoresques. En outre ils veulent également voir la méthode de cuisiner qu'ils trouvent « typique et méticuleuse ».
- Ils s'intéressent à la religion bouddhique et aux pratiques religieuses des moines et des laïcs. Ils nous écoutent avec attention et nous disent qu'en France, les cérémonies catholiques sont très différentes. C'est une discussion intéressante.
- La visite en bateau est une vraie récréation pour les clients. Elle leur évite de marcher sous le soleil et dans la chaleur qui cause l'épuisement des clients.

**Difficultés**

- Les touristes sont dans un grand état d'énervement. C'est peut-être parce qu'ils viennent d'arriver, sont fatigués et c'est leur premier voyage à l'étranger avec leurs enfants. Ils paraissent méfiants vis à vis de tout.

**Solutions / Suggestions**

- Le guide et moi essayons de parler amicalement avec les touristes afin de leur inspirer confiance. Leur angoisse s'estompe finalement peu à peu.

**Circuit III : 20-21 mars 2010****BANGKOK - KANCHANABURI - RATCHABURI - BANGKOK****Activités journalières**

- Assister et observer le travail du guide professionnel pendant le voyage.
- Présenter la cuisine thaïe en vente sur les deux côtés du marché.

**Observations**

- Les touristes ont centré leur intérêt sur les aventures et l'environnement naturel. Ce programme répond exactement au désir des touristes avec une excursion relaxante en pleine nature.
- Ils ont apprécié la promenade au marché flottant parce qu'il y a beaucoup de produits locaux qu'ils n'ont jamais vus. Ils ont apprécié également de goûter des fruits variés tels que les bananes, les noix de coco, les ananas ainsi que de la diversité des plats thaïs.
- Le chauffeur est ponctuel et gère bien le temps de transport.
- Le guide surveille toujours les touristes pour leur donner des informations et pour voir s'il y a des désagréments pendant le trajet.

**Difficultés**

- Les touristes n'aiment pas le long voyage sur la route vers Kanchanaburi. Cela les fatigue.

- Les chambres à l'hôtel River Kwai Resotel ne sont pas propres.
- Au marché flottant, il y a trop de monde et trop de bruit.

#### **Solutions / Suggestions**

- Le guide demande au responsable de nettoyer les chambres.
- L'agence doit vérifier la qualité de chaque hôtel au niveau des services et de la propreté avant d'y envoyer ses clients.
- Il faut avertir l'hôtel avant l'arrivée des touristes afin que les chambres soient prêtes.

#### **Circuit IV : 3 avril 2010**

#### **BANGKOK - AYUTTHYA - BANGKOK**

#### **Activités journalières**

- Assister et observer le travail du guide professionnel pendant le voyage.

#### **Observations**

- Durant la visite du Wat Mahathat à Ayutthaya, les touristes sont impressionnés par la tête du Bouddha couverte par les racines de l'arbre de Bodhi. Ils prennent des photos de cette tête du Bouddha et ont une attitude respectueuse.
- Les touristes ne s'intéressent pas trop à l'histoire mais ils aiment faire du shopping surtout l'artisanat et le petit mobilier en bois.
- Les touristes nous offrent un pourboire pour nous remercier pour notre service.

#### **Difficultés**

- La visite a commencé tard parce que les touristes ont fait la grasse matinée et ils se sont attardés autour du petit déjeuner.

#### **Solutions / Suggestions**

- Il faut visiter chaque site un peu plus rapidement afin que l'on puisse finir le circuit à temps.

**Circuit V : 10, 12 avril 2010****BANGKOK - SAMUT SAKHON - BANGKOK****Activités journalières**

- Assister et observer le travail du guide professionnel pendant le voyage.
- Présenter les informations concernant l'origine du Bouddha d'Émeraude et ses trois costumes.
- Présenter la province de Samut Sakhon et le mode de vie des habitants.

**Observations**

- Les touristes apprécient l'histoire thaïe. Ils montrent leur intérêt en posant de nombreuses questions.
- Au Wat Pho, le festival de Songkran (la fête de l'eau) bat son plein et les touristes s'y intéressent.
- Ils s'intéressent également aux plats thaïs et aux boissons à base d'herbes qui sont en vente au Wat Pho.
- Ils s'amuse à prendre le train et prendre des photos. Ce moyen de transport, même s'il est lent, permet de changer d'atmosphère pendant le voyage.
- La stagiaire achète des desserts locaux très connus « *Lod Chong Wat Ched* » aux touristes et les propose.

**Difficultés**

- À cause des troubles politiques, la circulation en ville devient difficile et il y a une mauvaise ambiance du divertissement des touristes.

**Solutions / Suggestions**

- Le guide tente d'expliquer la situation de façon positive afin d'inspirer confiance aux touristes.
- Il faut partir avant l'heure du rendez-vous pour éviter les embouteillages. On essaie de trouver le meilleur chemin afin d'éviter les camps retranchés et faire les visites à temps.

- Le guide doit bien connaître les itinéraires routiers alternatifs et savoir gérer le temps.

### **Circuit VI : 15 avril 2010**

#### **BANGKOK**

##### **Activités journalières**

- Assister et observer le travail du guide professionnel pendant le voyage.
- Présenter des informations concernant l'origine du Bouddha d'Émeraude et ses trois costumes.
- Raconter la légende de la bataille entre les géants gardiens du Temple du Bouddha couché et ceux du Temple de l'Aurore.

##### **Observations**

- Les touristes s'intéressent bien à la présentation de la fête de l'eau. À leur avis, ce festival peut attirer un grand nombre de touristes en Thaïlande. Nous sommes d'accord avec eux parce que c'est une des fêtes culturelles les plus réjouissantes du pays.
- Ils apprécient les plats thaïs ainsi que l'ambiance dans le restaurant qui est décoré de beaucoup peintures contemporaines.
- Même s'il pleut, les touristes ne râlent pas.
- Depuis que les manifestations se sont déplacées, le nombre de touristes s'est accru considérablement.

##### **Difficultés**

- Le voyage en bateau à longue queue dans le canal Bangkok Noi prend beaucoup de temps. Les touristes semblent s'ennuyer.

##### **Solutions / Suggestions**

- Pendant ce long voyage sur le canal, il faut proposer d'autres activités aux touristes comme par exemple la visite du Musée des barges royales ou s'arrêter à quelques embarcadères pour donner la nourriture aux poissons.

**Circuit VI : 25-26 juillet 2010****BANGKOK - PRACHUAB KIRIKHAN - BANGKOK****Activités journalières**

- Assister et observer le travail du guide professionnel pendant le voyage.
- Servir le petit déjeuner pique-nique, les boissons et les serviettes rafraichissantes pendant le trajet.
- Accompagner et guider un groupe de huit touristes pour participer au rally sur la plage.

**Observations**

- Les diverses activités de récréation font plaisir aux touristes. Je peux voir leur sourire et leur joie. L'activité de rally sur la plage crée une bonne relation entre les touristes.
- La curiosité des touristes, en dehors de l'histoire et de la culture, se situe dans les activités sportives telles que la pêche, le bateau, le kayak etc.
- En raison du nombre de touristes, la façon de gérer le groupe est modifiée ainsi je remarque une grande flexibilité du programme.
- Le guide se charge bien d'expliquer toutes les informations nécessaires sur l'hôtel aux touristes comme par exemple le système de la porte de chambre, le système d'électricité, la bouteille d'eau gratuite et le mini-bar (Si les boissons fraîches et autres snacks dans le mini-bar sont consommés, les clients sont généralement facturés à la fin de leur séjour).

**Difficultés**

- Puisque les activités sur la plage sont fixées au deuxième jour qui est aussi le jour de retour, les touristes sont trop fatigués. De plus, à la plage, il n'y a pas de douches pour qu'ils puissent se laver proprement.
- Une touriste est tombée malade. Elle a fait une allergie alimentaire. Après le dîner, elle a mal au cœur et a de petites rougeurs sur sa peau. Elle ne nous a pas averti et a aussi été malade en voiture.

- À Foresta Resort Pranburi, la chambre d'un touriste a un problème de la fuite d'eau du climatiseur. Il n'en est pas content.
- Dans le premier temps, le guide n'arrive pas à mémoriser tous les noms des touristes.

**Solutions / Suggestions**

- Dorénavant, ce sera mieux de réserver le dernier jour de la visite pour des activités légères afin de donner un moment de plein repos aux touristes.
- Pour le cas d'allergie d'un touriste, le guide doit l'emmener à l'hôpital tout de suite. Le médecin lui donne des médicaments et lui suggère de se reposer. Il lui conseille de ne pas consommer de poulet. Les dépenses sont incluses dans l'assurance.
- Le guide alerte la réception concernant de la fuite d'eau du climatiseur et le mécanicien peut régler le problème en 15 minutes.
- Le guide essaie de parler avec tous les touristes pour faire connaissance et pour pouvoir mémoriser leurs noms. Cette démarche est très importante pour la gestion du circuit. Les touristes vont se sentir mieux quand on leur donne de l'attention et ils vont bien participer à toutes les activités ainsi qu'à toutes nos demandes.

## **CHAPITRE 3**

### **ANALYSE**

Au cours du stage avec l'agence de voyage Siam Express, j'ai observé le déroulement du travail du guide. Certains facteurs essentiels m'ont été révélés. A partir de l'observation sur les sept différents circuits, je tiens à répartir mon analyse en trois thèmes principaux : le terrain, les touristes et le guide.

#### **3.1 Terrain**

##### **3.1.1 Agence de voyage**

Siam Express Travel Services est une grande agence de voyage qui embauche des guides à plein temps et d'autres à temps partiel. Ces derniers travaillent principalement avec de petits groupes. Quelque soit le contrat du guide, l'agence de voyage prend en charge son assurance. Lors du contrat avec le guide, elle vire le budget avant le début du circuit sur le compte du guide. Cela évite les problèmes financiers. Le guide n'a pas à avancer de sa poche. Il est évident que l'agence de voyage a la responsabilité non seulement de ses clients mais aussi de ses guides.

##### **3.1.2 Sites prévus dans le programme**

De nombreuses destinations sont proposées dans le programme du circuit afin de satisfaire différentes clientèles. Certes, les sites visités demeurent généralement conventionnels et ne sortent pas des sentiers battus mais ils donnent un grand choix répondant aux besoins des clients. L'agence propose des circuits culturels et d'autres plus orientés vers la nature. Voyager avec une agence comporte de nombreux avantages : d'une part le circuit est bien pensé et tout est organisé de manière à ce que tant la sécurité que le confort des touristes soient assurés, d'autre part cela permet de réguler l'afflux des visiteurs sur les sites sensibles. Dans le temple Phra Srisanphet à Ayutthaya,

par exemple il n'y a pas assez de toilettes comparé à la fréquentation du temple et les vendeurs de souvenir sont trop nombreux. Cela dégrade les lieux.

### **3.1.3 Circuit**

Les circuits de l'agence de voyage Siam Express Travel Services sont organisés en fonction de leur durée et du nombre de clients. Le temps imparti sur chaque site est relativement court et bien qu'il y ait une certaine flexibilité, cela laisse peu de liberté au guide de faire des digressions et les clients n'ont pas le droit d'être en retard.

## **3.2 Touriste**

La majorité des touristes de l'agence de voyage sont des Français et des Francophones. A travers mes analyses, j'ai pu constater que trois types de clients se distinguaient au cours de mon stage : les seniors, les célibataires et les familles. J'ai travaillé avec une clientèle dont la moyenne d'âge était de 40 ans. Les touristes s'intéressaient à de nombreuses facettes du pays : son histoire, sa culture, le mode de vie des Thaïlandais et la nature. Ils sont en vacances et veulent pouvoir prendre leur temps pour se délasser. Ils se montraient confiants en ce qui concerne le service, la sécurité et les infrastructures mais étaient plus méfiants vis à vis de la nourriture.

## **3.3 Guide**

### **3.3.1 Rapport entre le guide et la stagiaire**

Au cours de stage, j'ai accompagné Petchaluck Rujirawat, le guide responsable. Elle m'a beaucoup donné de conseils au cours de mon stage, me détaillait sa responsabilité et me montrait comment se passait la gestion du circuit. Elle m'a aussi montrée la façon de résoudre les différents problèmes inattendus pouvant survenir. De plus, grâce à sa générosité, elle m'a donnée de l'opportunité de pratiquer du métier du guide avec ses groupes.

### **3.3.2 Rôles de guide**

Le travail de guide impose la polyvalence des compétences. Le guide est en effet supposé jouer plusieurs rôles en même temps.

#### **- Rôle financier**

En ce qui concerne les finances, le guide gère le budget : le frais d'entrée, les repas des clients, le transport, les pourboires et d'autres activités compris dans le programme de l'agence de voyage. A la fin du circuit, le guide fournit alors le bilan comptable avec les factures et les rend à l'agence de voyage.

#### **- Logistique**

Sur le terrain, le guide doit rencontrer les différents prestataires : le transport, l'hôtel, les restaurants et les sites visités. Il doit coopérer avec le personnel sur place pour assurer la qualité du circuit.

#### **- Rôle vis à vis des touristes**

Le guide est à la disposition des clients. Il doit leur donner au maximum des conseils pratiques et présenter les sites inclus dans le circuit. Parallèlement, le guide doit être capable de discerner les souhaits des touristes tout en assurant leur sécurité.

### **3.3.3 Qualité du guide**

Suite à la découverte du métier du guide, je me suis rendu compte que le guide doit posséder la bonne connaissance de son pays, des sites, de leur histoire et doit maîtriser la langue de sa clientèle. Sur le terrain, il est indispensable que le guide sache avérer le bon déroulement du circuit et gérer les situations inattendues tout en restant flexible et souriant. Il lui faut également éviter l'ennui des clients. Le guide doit savoir animer. De toute façon, toutes les tâches professionnelles du guide ne peuvent être complètes qu'à la condition que le guide lui-même ait une hygiène de vie irréprochable ainsi qu'une bonne mentalité.

## **BILAN ET CONCLUSION**

Durant ce stage de douze jours au sein de l'agence de voyage Siam Express Travel Services, j'ai pu assister à sept circuits dont la clientèle n'est pas seulement de petits groupes de deux personnes mais aussi de grands groupes de seize personnes. Les destinations en Thaïlande sont variées : Bangkok, Ayutthaya, Ratchaburi, Kanchanaburi, Samut Sakhon, Prachuab Kirikhan et Phetchaburi (voir la carte en annexe). Mes tâches principales furent d'observer les circuits et de faciliter le travail du guide. Mes objectifs fixés au début de stage, ont été atteints : j'ai acquis de l'expérience sur le terrain et j'ai appris le travail de guide (la gestion du circuit, l'organisation du programme d'itinéraire), J'ai pu observer le comportement des touristes, la culture et les attractions touristiques et pratiquer la langue française dans un cadre professionnel.

Par contre, ce stage a été bien trop court pour réellement prétendre me faire acquérir la maîtrise du métier de guide car je n'ai visité que quelques provinces. J'aurai à élargir l'éventail des expériences afin d'affirmer mes connaissances et l'étendue de mon savoir-faire.

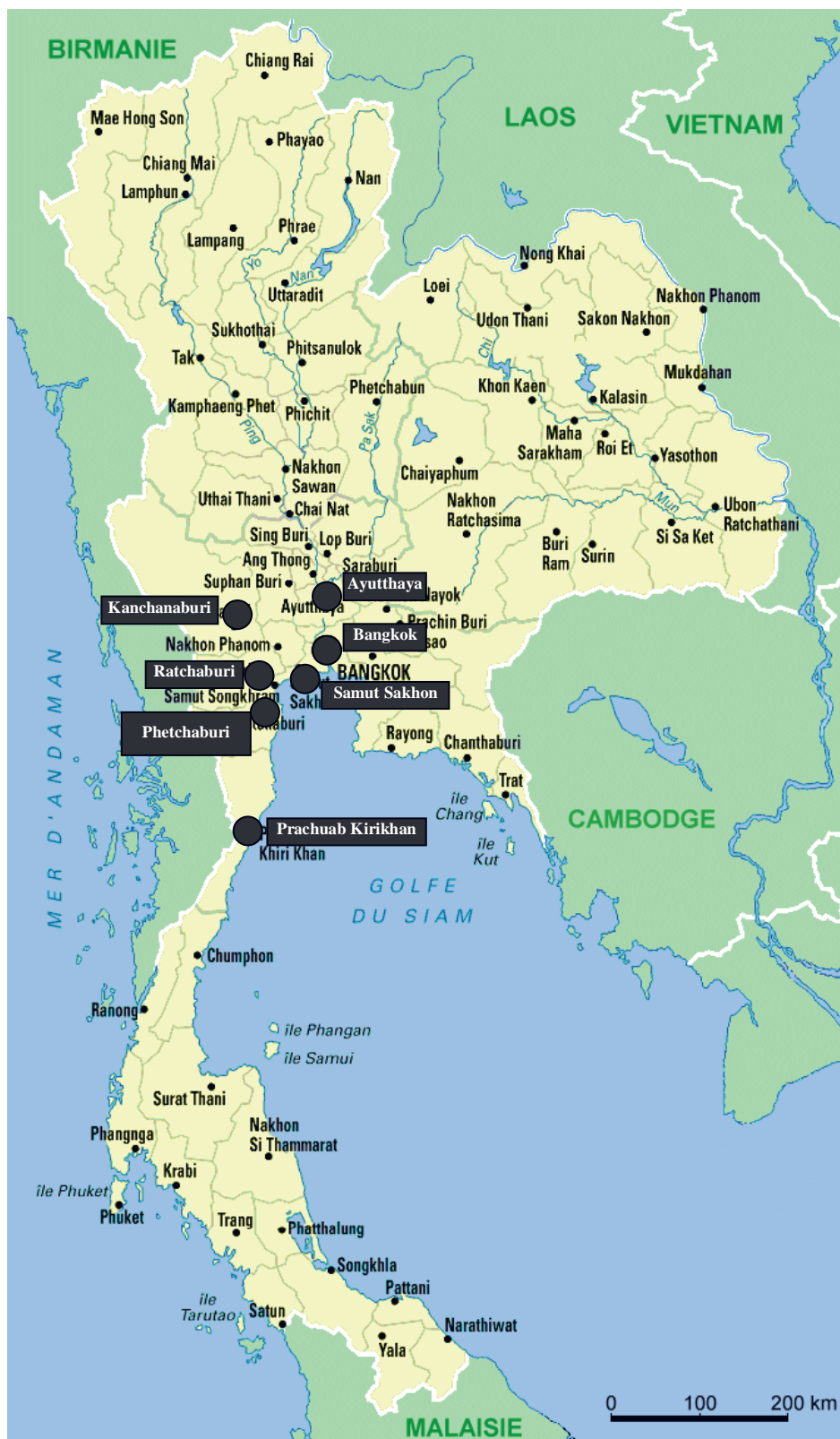
Afin de fidéliser la clientèle, ce qui est l'objectif ultime d'une agence de voyage, le guide a un rôle primordial. Il doit être extrêmement attentifs aux besoins exprimés ou non de ses clients et ne pas réciter son discours de manière monotone et surtout de l'adapter à son auditoire. La satisfaction totale du client est fondamentale dans la politique de fidélisation. En effet un touriste mécontent non seulement n'aura plus recours aux services de l'agence mais donnera une mauvaise image du pays et de l'entreprise à ses amis et connaissances. Le guide et l'agence doivent par ailleurs être attentifs aux nouvelles tendances du tourisme (Incentive, MICE par exemple), à la culture et aux goûts de la clientèle afin de prévoir des circuits correspondants à la demande.

Ainsi l'agence et le guide seront des acteurs principaux dans l'essor et le développement de l'industrie du tourisme.

Je désire travailler comme guide car le contact interculturel me plaît et j'ai beaucoup de plaisir à fréquenter les Francophones. Ce stage m'a permis d'entrevoir le potentiel de cette profession et de constater que j'avais non seulement les compétences mais l'envie de l'exercer.

## **ANNEXE**

### Plan de la Thaïlande avec les provinces visitées



**ILLUSTRATIONS**



**Figure 1 Clémence et Mathieu au Wat Pra Srisanphet**



**Figure 2 Wat Chai Watthanaram**



**Figure 3 Le marché Chatuchak**



**Figure 4 Offrande de pièces de monnaie dans les bols de moines au Wat Pho.**



**Figure 5 Visite du marché de Mahachai à Samut Sakhon**



**Figure 6 Le guide parle de la statue du Bouddha couché au Wat Pho**



**Figure 7** Visite du marché flottant à Damnoen Saduak



**Figure 8** Les touristes ont goûté des boissons d'une base d'herbes au Wat Pho



**Figure 9** Visite du pont de la rivière Kwai



**Figure 10** Les touristes se sont bien amusés à pêcher sur le bateau à Prachuab Kirikhan.

## EVALUATION DU STAGIAIRE

### ETUDIANT

Nom: Ponim  
 Prénom: Preeyaporn  
 Date de naissance: 11 Septembre 1980  
 Numéro d'étudiant: 51111311

### ENTREPRISE

Nom de l'entreprise: Siam Express Travel  
 Services  
 Nom du guide: Petchaluck Rujirawat  
 Période de stage: 12 jours  
 Adresse: 12/220 C. Building The Regent  
 Home, Sanpawut soi 2 Bangna  
 Contact: BKK

**EVALUATION** : merci de bien vouloir entourer une note de 1 à 5 en fonction de votre degré de satisfaction (1 mini – 5 maxi)

Ponctualité	1	2	3	4	(5)
Implication dans les tâches confiées	1	2	3	(4)	5
Capacité à mettre en pratique les savoirs-faire	1	2	3	(4)	5
Niveau de connaissances théoriques	1	2	3	4	(5)
Rapidité d'exécution	1	2	3	(4)	5
Intégration au groupe	1	2	3	(4)	5
Niveau de langue par rapport aux besoins de l'entreprise	1	2	3	(4)	5

#### Quel comportement a eu l'étudiant ?

Au cours de 12 jours du stage, elle a la ponctualité de tous les circuits et la responsabilité avec enthousiasme. Elle est hospitalière.

#### Domaines de compétences à renforcer :

Il faut pratiquer régulièrement la communication orale pour pouvoir parler couramment. Cependant elle essaie de discuter avec les touristes.

#### Appréciation générale sur l'étudiant :

Elle aime apprendre la nouveauté professionnelle de guide. Elle est très patiente et a l'air amicale même si certains touristes se trouvent dans un état de nervosité.

Cachet de l'entreprise – date et signature du guide

Petchaluck R. 19/09/10  
 No. 11-29178

**BIOGRAPHIE**

Prénom-Nom	Mlle. Preeyaporn Ponim
Adresse	65/86 Ratchathani Village 6, Soi Saimai 56/2, rue Saimai, Saimai, Bangkok 10220
Education	
2003	Licence ès Lettres à la faculté d'Archéologie, l'Université Silpakorn
2008	Poursuivre des études supérieures au Master professionnel de français pour le tourisme culturel à l'Université Silpakorn
Expériences professionnelles	
2005-Présent	Secrétaire de la Chambre de Commerce Franco-Thaïe
2004	Réceptionniste de l'hôtel Samui Peninsula Spa and Resort