



LA DECOUVERTE DES REGIONS DU CENTRE ET ACTIVITES TOURISTIQUES AVEC
LES AGENCES N.S.TRAVEL & TOURS CO., LTD. ET EXOTISSIMO TRAVEL THAILAND

Par
Jakkrit Charoensit

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

2009

LA DECOUVERTE DES REGIONS DU CENTRE ET ACTIVITES TOURISTIQUES AVEC
LES AGENCES N.S.TRAVEL & TOURS CO., LTD. ET EXOTISSIMO TRAVEL THAILAND

Par
Jakkrit Charoensit

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
2009

การท่องเที่ยวในเขตจังหวัดภาคกลางและกิจกรรมการท่องเที่ยวกับบริษัทหนุ่มสาวทัวร์จำกัด
และบริษัทเอ็กซ์โซติคซิโม ทราเวล ไทยแลนด์

โดย
นายจักรกฤษณ์ เจริญสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
ภาควิชาภาษาตะวันตก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2552
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

L'École Supérieure de l'Université Silpakorn a accepté la recherche indépendante intitulée " LA DECOUVERTE DES REGIONS DU CENTRE ET ACTIVITES TOURISTIQUES AVEC LES AGENCES N.S.TRAVEL & TOURS CO., LTD. ET EXOTISSIMO TRAVEL THAILAND " de Monsieur Jakkrit Charoensit, comme faisant partie de programme de Master de Français pour Le Tourisme Culturel, conformément au règlement du diplôme de Maîtrise.

.....
(Professeur associé Sirichai Chinatangkul, Ph.D.)

Doyen de L'École Supérieur

Le.....mai 2010

Directeur de Recherche Indépendante

Julien Laenens

Le Jury

..... Présidente

(Professeur Dr. Sodchuen Chaiprasathna)

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

..... Membre

(Professeur Dr. Jean-Marcel Paquette)

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

..... Membre

(Julien Laenens)

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

51111304 : MATIERE PRINCIPALE : FRANCAIS POUR LE TOURISME CULTUREL

MOTS CLES : REGIONS DU CENTRE/ACTIVITES TOURISTIQUES

JAKKRIT CHAROENSIT : LA DECOUVERTE DES REGIONS DU CENTRE ET ACTIVITES TOURISTIQUES AVEC LES AGENCES N.S.TRAVEL & TOURS CO., LTD. ET EXOTISSIMO TRAVEL THAILAND. DIRECTEUR DE LA RECHERCHE INDEPENDANTE : JULIEN LAENENS. 38 pp.

Ce stage pratique de dix jours qui s'est déroulé auprès de N.S. Travel & Tours Co., Ltd. et Exotissimo Travel Thailand a pour objectif d'apprendre la fonction et le rôle du guide professionnel, l'organisation dans une excursion, le comportement des visiteurs ainsi que la gestion des problèmes éventuels au cours de la visite.

L'importance du guide dans chaque excursion est de bien expliquer les programmes du circuit et de donner des connaissances exactes sur les sites visités aux touristes. Le guide doit également gérer le groupe et répondre aux éventuelles questions variées. Chaque touriste a ses différentes attentes. Le groupe de famille a besoin d'un service scrupuleux. Quant au groupe *incentive*, l'équipe accompagnatrice joue le rôle important pour s'occuper de toutes les questions liées au voyage. Ce stage est l'opportunité de faire une recherche indépendante et de m'initier à la fonction de guide touristique, d'améliorer mon français et de comprendre et pouvoir faire partager l'interculturalité entre les sociétés thaïlandaise et francophone. En outre, c'est une étape importante pour m'aider à trouver la voie professionnelle qui me conviendra le mieux.

Département des Langues Occidentales Ecole Supérieure, Université Silpakorn Année Académique 2009

Signature de l'étudiant

Signature du directeur de la recherche indépendante

51111304 : สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

คำสำคัญ : จังหวัดในเขตภาคกลาง/กิจกรรมการท่องเที่ยว

จักรกฤษณ์ เจริญสิทธิ์ : การท่องเที่ยวในเขตจังหวัดภาคกลางและกิจกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัทหนุ่มสาวทัวร์จำกัด และบริษัทเอ็กซ์โซติคซิโม ทราเวล ไทยแลนด์. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อ.Julien Laenens. 38 หน้า.

การฝึกงานเป็นระยะเวลา 10 วัน กับบริษัทหนุ่มสาวทัวร์จำกัด และบริษัทเอ็กซ์โซติคซิโม ทราเวล ไทยแลนด์ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหน้าที่และบทบาทของมัคคุเทศก์อาชีพ รูปแบบการจัดการท่องเที่ยว พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว รวมไปถึงการจัดการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการนำเที่ยว

ในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้ง มัคคุเทศก์มีความสำคัญในการอธิบายโปรแกรมการเดินทาง และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวแต่ละคนมีความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป นักท่องเที่ยวที่มาเป็นกลุ่มครอบครัวนั้นต้องการการบริการที่มีความพิถีพิถันรอบคอบ ในขณะที่กลุ่มพนักงานบริษัทที่ได้รับรางวัลในรูปของการท่องเที่ยว นั้นทีมงานผู้ติดตามมีบทบาทที่สำคัญในการดูแลจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง การฝึกงานในครั้งนี้ถือเป็นโอกาสสำคัญที่ทำให้เกิดการค้นคว้าอย่างอิสระ และได้สังเกตแนวทางการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ ทำให้เกิดการพัฒนาทางด้านภาษาฝรั่งเศส ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจและสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนระหว่างวัฒนธรรมของสังคมไทยกับกลุ่มผู้ใช้ภาษาฝรั่งเศส อีกทั้งยังเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้ค้นพบแนวทางในการประกอบอาชีพที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

ภาควิชาภาษาตะวันตก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

SOMMAIRE

	Page
Résumé en français	d
Résumé en thaï	e
Introduction	1
Présentation des agences de voyage	3
N.S. Travel & Tours	3
Exotissimo Travel	3
Activités journalières	6
Analyse	15
Conclusion	19
Annexe	21
Plans d'itinéraire	22
Présentation des sites	24
Illustrations	32
Évaluation du stagiaire	36
Biographie	38

INTRODUCTION

À l'heure où l'industrie touristique en Thaïlande génère chaque année des centaines de milliards de bahts et représente l'une des ressources principales du pays, les divers secteurs du tourisme doivent sans cesse s'améliorer et se moderniser notamment dans la qualité des prestations touristiques.

À cela s'ajoute l'importance du guide conférencier, un métier très exigeant, ayant le rôle majeur d'accroître la satisfaction chez la clientèle. Pour accomplir ce point-là, il se doit de connaître le pays, ses mœurs, ses coutumes et l'histoire de ses habitants. Il lui faut également posséder un certain sens de l'organisation et faire preuve de débrouillardise, ce qui implique que les connaissances théoriques acquises dans la classe de formation des futurs guides de qualité ne semblent pas assez suffisantes. Par conséquent, les activités hors de la classe telles que les visites expliquées des endroits touristiques mêmes, ainsi que les stages pratiques sont fortement indispensables pour préparer les apprenants à affronter des situations réelles qui surviendront dans leur future carrière.

Poursuivant le cursus du Master de français pour le tourisme culturel, option guide touristique, j'ai effectué dix jours de stage auprès de N.S. Travel & Tours Co., Ltd. et Exotissimo Travel Thailand, comme guide accompagnateur escortant les guides professionnels dans les lieux touristiques. Mon rôle principal était donc d'assister le guide dans toutes les tâches quotidiennes du circuit. L'objectif principal est d'apprendre la fonction et le rôle du guide professionnel, l'organisation dans une excursion, le comportement des visiteurs ainsi que la gestion des problèmes éventuels au cours de la visite.

Plus largement, ce stage est l'opportunité de m'initier à la fonction de guide touristique, d'améliorer mon français et de comprendre et pouvoir faire partager l'interculturalité entre les sociétés thaïlandaise et francophone. En outre, c'est une étape importante pour m'aider à trouver la voie professionnelle qui me conviendra le mieux.

La durée de mon stage est divisée en deux périodes principales. La première a duré trois jours et s'est déroulée au sein de N.S. Travel & Tours Co., Ltd. avec les visites majeures à Bangkok et le marché flottant à Ratchaburi. Alors que la deuxième période s'est faite avec Exotissimo Travel pendant sept jours. Les visites avec les différentes activités ont eu lieu à Kanchanaburi, Hua Hin et Bangkok.

Concernant le plan de ce rapport, il apparaît logique de présenter à titre préalable les lieux de déroulement du stage, à savoir leur histoire, leurs activités et fonctions autant que leurs informations pratiques. Puis, il sera précisé les différents enseignements tirés de la pratique journalière des tâches auxquelles j'étais affecté. Enfin, ce sera la place pour le bilan et la conclusion.

PRÉSENTATION DES AGENCES DE VOYAGE

N.S. Travel & Tours

N.S. Travel & Tours Co., Ltd. est le tour opérateur thaïlandais fondé en 1979 par M. Suparerk Soorangura (propriétaire et directeur général). Il a été unanimement nommé le président d'ATTA (Association of Thai Travel Agents) pour deux périodes consécutives.

N.S. Travel & Tours Co., Ltd. est une agence de voyage bien établie et renommée depuis 30 ans, employant plus de 100 employés. Cette agence a atteint sa crédibilité à travers des services de haute qualité fournis à ses clients ainsi qu'une relation forte entre ses prestataires installés partout en Thaïlande.

Contact :

133/19-20 rue Ratchapralop, Makkasan, Ratchathewee, Bangkok 10400 Thaïlande. Tél.

(66) 2 642 6627 , (66) 2 642 6625

Web site : www.nstravel.com

Exotissimo Travel

Pionnier de la région

Exotissimo Travel s'est installé en 1993 à Hô-Chi-Minh-Ville au Vietnam. Elle a été la première société étrangère à recevoir la licence d'agent de voyages au Vietnam. C'est actuellement l'une des agences réceptrices les plus longuement établies en Indochine, en Birmanie et en Thaïlande, et c'est également l'une des plus réputées. Aujourd'hui, elle compte 14 bureaux et plus de 380 personnes qui travaillent à plein temps sous la direction des bureaux centraux situés au Vietnam, en Birmanie, au Laos, au Cambodge et en Thaïlande.

Compléter la compréhension de vos désirs de voyages

Exotissimo Travel a un mélange idéal du management étranger et local en étant familiarisée avec les deux côtés des expériences de voyages. En tant qu'expatrié, cette agence comprend les attentes des voyageurs étrangers perspicaces. Son personnel voyage également fréquemment. Leur engagement est de vous assurer un service du même haut standard que celui qu'ils voudraient pour eux-mêmes.

Capacité unique pour délivrer l'expérience de voyage ultime

Un des membres de la direction de Exotissimo Travel a dit : « Nous vivons en Asie et nous partageons la passion pour les régions. L'Indochine, la Birmanie et la Thaïlande ne sont pas les destinations que nous visitons seulement une ou deux fois. Nous vivons ici ! Nous sommes les spécialistes en tourisme, expatriés internationaux et experts locaux. Nous aimons ce que nous faisons. Nos staffs internationaux et locaux travaillent ensemble pour planifier et vous fournir vos propres expériences de voyage ».

Spécialiste de voyage multilingue

Cette agence a des consultants de voyages qui travaillent à plein temps et des guides conférenciers qui sont tous forts en anglais, français, allemand et japonais ainsi que dans les langues locales de chaque destination visitée.

Eco responsable

Puisqu'une partie de notre responsabilité est de protéger l'environnement et l'héritage culturel de l'Asie du Sud-Est, Exotissimo a préparé un guide avec quelques conseils que vous pouvez suivre afin d'avoir un voyage agréable en préservant également les sites pour les générations futures. Tous les clients recevront ce livret en arrivant. Vous pouvez le télécharger maintenant ou le consulter en ligne en version française ou anglaise.

Contact :

Bangkok - Head Office

6^e étage, Zueling House, 1-7 rue Silom, Silom, Bangrak, Bangkok 10500 Thaïlande

Tél: +66 (0) 2 636 0360

Fax: +66 (0) 2 636 0363

Web site : www.exotissimo.com

ACTIVITÉS JOURNALIÈRES

1^{ère} période (3 jours)

Agence de voyage : N.S. Travel & Tours Co., Ltd.

Personne de contact : Georges M.J. Colin

Guide : Buppachat Pukpoolsab

Nombre de clients : 4 (2 adultes et 2 enfants)

Nationalité : Française

JOUR I	
1 ^{er} mars 2010 : Bangkok	
Tâches	Assister et observer le travail de guide professionnel pendant le voyage.
Programme	<ul style="list-style-type: none">- Visite du Temple du Bouddha Couché- Promenade en pirogue dans le canal Bangkok Noi- Visite du Musée national des barges royales

JOUR II	
2 mars 2010 : Bangkok – Ratchaburi – Bangkok	
Tâches	Assister et observer le travail de guide professionnel pendant le voyage.
Programme	<ul style="list-style-type: none">- Promenade en bateau sur le canal du marché flottant de Damnoen Saduak, la province de Ratchaburi- Amener les clients au grand magasin Siam Paragon où ils vont faire du shopping et profiter de l'aquarium

JOUR III	
3 mars 2010 : Bangkok – Samut Prakarn – Bangkok	
Tâches	Assister et observer le travail de guide professionnel pendant le voyage.
Programme	<ul style="list-style-type: none"> – Visite de la ferme des crocodiles et du zoo de Samut Prakarn – Visite d’Ancient City (Muang Boran) à Samut Prakarn

2^e période (7 jours)

Agence de voyage	: Exotissimo Travel Thailand
Personne de contact	: Waleerat Jaruwachareewong
Guides	: Apipong Suwanno / Siritha Pongprasit
Équipe accompagnatrice	: 5 (Nantharath Garde : organisatrice de ce voyage)
Nombre de clients	: 70 (Voyage <i>incentive</i>) ¹
Nationalité	: Française

JOUR IV	
9 mars 2010 : Bangkok	
Tâches	Conduire le voyage en bateau dans le fleuve Chao Phraya et le canal Bangkok Noi avec le groupe de touristes de 8 personnes.

¹ On appelle voyage *incentive*, le ou les voyages dont le but est de stimuler les collaborateurs, les clients, les prescripteurs d'une entreprise. Les voyages *incentive* ont pour but d'augmenter le dynamisme et le rendement des différentes cibles de l'entreprise dans le but de faire croître la productivité et les ventes de l'entreprise. Un voyage offert par une entreprise, à son personnel, à un distributeur ou à un fournisseur pour les récompenser, les motiver est un voyage de stimulation des affaires.

(source : *Voyage incentive*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.voyageincentive.net/voyage/seminaire/voyage-incentive/index.html>, consulté le 07 avril 2010.)

Programme	<ul style="list-style-type: none"> – Départ de l'embarcadère Si Phraya – Visite du marché aux fleurs – Visite du Temple de l'Aurore – Promenade en bateau dans le canal Bangkok Noi – Retour à l'embarcadère Si Phraya
-----------	---

JOUR V	
20 mars 2010 : Bangkok – Kanchanaburi	
Tâches	<p>S'occuper de toutes les questions matérielles liées au voyage.</p> <p>Accueillir les touristes à chaque site visité.</p> <p>Servir le déjeuner pique nique gourmet, les boissons, les serviettes rafraichissantes pendant le trajet.</p>
Programme	<ul style="list-style-type: none"> – Départ en train de la gare de Bangkok (Hua Lamphong) en direction de Kanchanaburi. Dix masseurs à bord pour le massage nuque et épaules. – Visite du Pont de la rivière Kwai – Déjeuner à bord – Embarquement à bord des bateaux à longue queue pour aller à l'hôtel Resotel. – Dîner avec un spectacle ethnique môn et un guitariste Pilipino

JOUR VI	
21 mars 2010 : Kanchanaburi – Hua Hin	
Tâches	<p>S'occuper de toutes les questions matérielles liées au voyage.</p> <p>Accueillir les touristes à chaque site visité.</p>
Programme	<ul style="list-style-type: none"> – Petit déjeuner à l'hôtel – Visite du camp des éléphants pour les activités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ● balade à dos d'éléphant ● bambou rafting ● bain à dos d'éléphants – Déjeuner au camp des éléphants avec la démonstration de Ta-Kraw, le sport national à l'égal de la boxe thaïe. – Départ en autocars en direction de Hua Hin. – Dîner et nuit à l'hôtel Sheraton Hua Hin Resort & Spa. Buffet Thai-International (Thème de Soirée blanche et Loykrathong)

JOUR VII	
22 mars 2010 : Hua Hin	
Tâches	<p>S'occuper de toutes les questions matérielles liées au voyage.</p> <p>Accueillir les touristes à chaque site visité.</p> <p>Préparer le cocktail de bienvenue.</p> <p>Préparer et animer les activités sur la plage.</p>

Programme

- Petit déjeuner à l'hôtel
- Journée de découverte de Hua Hin et ses environs
- Départ en autocars en direction de Parc national de Khao Sam Roi Yot (la montagne aux trois cents cimes)
- Visite du petit village de pêcheurs
- Embarquement sur des bateaux locaux pour une balade en haute mer qui emmènera les participants vers la petite plage de Phraya Nakorn. Là-bas, les différentes activités sont organisées :
 - Tournoi de coco pétanque
 - Tests sensoriels autour de la reconnaissance d'épices exotiques et d'ingrédients entrants dans la composition de cocktails
 - Concours de kayaks
 - Randonnée pédestre sur un chemin escarpé vers la grotte Tham Phraya Nakorn
- Déjeuner local au restaurant situé sur la plage
- Retour en bateau et transfert en autocars pour aller au centre de massage traditionnel thaï et à Ratchanee Thai Silk Village.
- Transfert en tuk-tuk de l'hôtel jusqu'au restaurant Supatra by the Sea pour le dîner buffet thaï.

JOUR VIII	
23 mars 2010 : Hua Hin – Bangkok	
Tâches	<p>S'occuper de toutes les questions matérielles liées au voyage.</p> <p>Accueillir les touristes à chaque site visité.</p> <p>Conduire une équipe de 9 personnes en une pirogue pour participer au rallye sur le canal.</p>
Programme	<ul style="list-style-type: none"> – Petit déjeuner à l'hôtel – Départ en autocars en direction de Bangkok – Déjeuner au restaurant Supatra Riverhouse au bord du fleuve Chao Phraya à Bangkok – Embarquement à bord des pirogues et départ pour le rallye sur le canal : <ul style="list-style-type: none"> ● Allez au marché aux fleurs et parcourez à pieds les petites échoppes pour acheter deux sortes de fleurs en prononçant les noms en thaï. ● Naviguez jusqu'au Temple de l'Aurore. Essayez de trouver combien il y a de marches pour atteindre le sommet du Prang sans monter dessus. Puis, dessinez le Prang de ce temple le mieux possible. ● Rendez-vous maintenant au Wat Suwankiriket pour accomplir un acte méritoire en donnant la nourriture aux poissons.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Continuez jusqu'à la maison Golden Teakwood House devant laquelle vous libérez un couple de tortues dans l'eau pour vous porter bonheur. ● Trouvez votre chemin jusqu'au petit marché près de l'embarcadère Tha Chang. Vous devrez commander à un marchand local un bol de « Kuay Tiaw », une soupe de nouille, en prononçant en thaï, le payer et le partager entre vous. <ul style="list-style-type: none"> – Arrivée et installation à l'hôtel Bangkok Marriott Resort & Spa en bateau. – Départ du convoi de tuk-tuk escorté par des policiers à moto pour dîner chez Joe Louis (Traditional Thai Puppet Theater) – Balade au marché de nuit Suan Lum Night Bazaar
--	--

JOUR IX	
24 mars 2010 : Bangkok	
Tâches	<p>S'occuper de toutes les questions matérielles liées au voyage.</p> <p>Accueillir les touristes à chaque site visité.</p>
Programme	<ul style="list-style-type: none"> – Petit déjeuner à l'hôtel – Visite du Grand Palais et du Temple du bouddha d'Émeraude – Cérémonie de faire une offrande aux moines au Wat Ratchabophit – Déjeuner au restaurant Venice Vaniche – Activités aux choix :

	<ul style="list-style-type: none"> ● Promenade en vélo au quartier chinois ● Massage traditionnel thaï ● Visite du Temple du Bouddha Couché <ul style="list-style-type: none"> – Soirée au restaurant Vertigo – dîner set occidental – Possibilité de poursuivre la soirée dans l'un des lieux branchés du quartier
--	--

JOUR X	
25 mars 2010 : Bangkok	
Tâches	<p>Distribuer les cartes journalières du métro aérien aux participants et leur expliquer l'itinéraire.</p> <p>S'installer au bureau d'accueil pour donner des informations particulières aux participants.</p> <p>S'occuper des participants jusqu'à l'aéroport.</p>
Programme	<ul style="list-style-type: none"> – Petit déjeuner à l'hôtel – Matinée libre – chaque participant reçoit une carte journalière du métro aérien – Déjeuner à l'hôtel – restaurant TRADER VIC'S – Après-midi libre – Embarquement sur le bateau de l'hôtel Bangkok Mariotte Resort & Spa pour le dîner croisière sur le fleuve Chao Phraya

- Transfert à l'aéroport
- Décollage sur le vol TG 930 à destination de Paris

ANALYSE

Pendant ce stage pratique, j'ai participé à deux excursions dont les touristes sont bien différents. Le groupe composé d'une famille de 3-4 personnes qui passe des séjours à l'étranger devient de plus en plus important dans une destination touristique exotique comme la Thaïlande. Durant l'observation de la première sortie avec N.S. Travel & Tours Co., Ltd., j'ai eu l'occasion d'analyser les caractéristiques de ce type de touristes dont les attentes sont bien particulières. En effet, au-delà des explications du guide, ce type de touriste recherche une certaine proximité avec le guide, c'est-à-dire une sorte de « relation amicale » où le guide est là par exemple pour assurer la sécurité des enfants afin que les parents puissent jouir pleinement de différents sites visités. D'ailleurs avec ce groupe, la sécurité des enfants pendant le voyage est venue en priorité. Le guide a dû s'adapter selon les situations avec le programme qui devait être souple.

Nous avons visité le marché flottant où nous avons fait une promenade en bateau. Ici, le bavardage des informations lourdes n'était pas tout à fait obligatoire. Par contre, il fallait s'intéresser à la façon de voyager dans cette petite barque à rame. Tout d'abord, j'ai constaté qu'il n'y avait pas de gilet de sauvetage pour les passagers. Donc, avant d'embarquer dans le bateau, il a été nécessaire de demander à nos clients s'ils savent nager ou pas. Ensuite, le guide a dû les alerter sur quelques règlements fondamentaux comme par exemple « il ne faut pas trop bouger pour garder l'équilibre du bateau » ou bien « il ne faut pas mettre les mains au bord du bateau » parce que quand les deux bateaux se croisent, leurs doigts risquent d'être coupés. J'ai remarqué que les touristes avaient peur de tomber dans l'eau quand il y avait de grandes vagues car cela faisait beaucoup tanguer le bateau. Dorénavant, ce sera mieux de réfléchir entre le bateau à rame qui est bien sûr classique (mais ici plus dangereux à cause de la présence des enfants) et la pirogue à moteur, laquelle correspond mieux ici au désir et aux comportements de nos touristes.

Après avoir fini la promenade en bateau, nous avons flânés dans le marché où se trouvaient des magasins tout au long du canal. Là, c'était une bonne occasion pour le guide d'expliquer le mode de vie thaï en n'oubliant pas de contrôler le temps de la visite. La chaleur pouvait incommoder les petits ainsi que les détails historiques excessifs qui les ennuyaient.

À la ferme des crocodiles, l'activité principale pour ce groupe en famille qui a des enfants est d'apprécier les bassins d'élevage et de nourrir les crocodiles, ce qui me semblait dangereux si on n'a pas bien fait attention aux enfants. Puisque c'est un site qui n'a pas de longue histoire ou de propre culture à raconter aux touristes, le rôle du guide était plutôt de bien s'occuper des petits et de les divertir avec les différents spectacles et activités.

La deuxième excursion est organisée par Exotissimo Travel Thailand pour la société Bridgestone. Il s'agit du voyage *incentive*. Cette forme du voyage est de plus en plus célèbre dans le monde du tourisme international. La Thaïlande est considérée comme l'une des destinations les plus attirantes en Asie grâce aux infrastructures bien aménagées avec un prix qui n'est pas trop élevé. Le programme de cette sorte de voyage est bien fixé et nous devons le suivre sérieusement. Le grand souci des responsables est de ne pas pouvoir réaliser le service qui a été programmé lors de l'accord entre l'agence Exotissimo Travel Thailand et la société Bridgestone sur les prestations de ce voyage *incentive*. Par conséquent, nous ne pouvons pas laisser les guides travailler tous seuls, nous avons besoin donc de l'équipe accompagnatrice qui prépare préalablement tous les services et règle les éventuelles incommodités.

Ce groupe se compose de soixante-dix participants qui sont des distributeurs ou des fournisseurs français de l'entreprise Bridgestone. Ils n'ont pas beaucoup exigé au niveau des services du voyage puisque tout est déjà bien préparé dans les meilleures conditions pour eux. Par contre, ils ont posé pleines de petites questions techniques

comme par exemple comment retirer de l'argent au guichet automatique bancaire, où on peut faire le change, quel est le système pour donner le pourboire en Thaïlande, ou bien, où on peut envoyer des cartes postales. En fait, on voit bien que ces questions ne sont pas très inquiétantes et ne provoquent pas de grands embarras pour les guides ou pour les touristes eux-mêmes. Quoi qu'il en soit, les guides devraient être prêts à répondre aux questions qui viennent de tous bords et qui se rapportent à plusieurs sujets avec les informations mises à jour. C'est-à-dire qu'il faut que les guides soient toujours dans le vent.

Le voyage *incentive* ne s'intéresse pas seulement à voir des constructions architecturales et des œuvres d'art ou à goûter d'autres cuisines. Mais son but principal est de stimuler les collaborateurs d'une entreprise. C'est la raison pour laquelle cette excursion a proposé beaucoup d'activités aux participants. Le rôle principal du guide n'est plus un présentateur mais un animateur qui conduit et porte les participants à faire les différentes activités. Par conséquent, avant de commencer ce voyage, les guides ont dû se réunir de façon professionnelle avec l'équipe accompagnatrice pour savoir explicitement les détails de la visite et apprendre comment dérouler les diverses activités.

La responsabilité la plus importante de ce voyage est vraisemblablement tombée dans l'équipe accompagnatrice dont j'ai fait partie. Alors que les guides sont restés pour la plupart du temps avec les participants, l'équipe accompagnatrice a dû s'avancer vers les sites afin de vérifier si tout était bien préparé sans soucis et correspondait bien à ce qui était prévu initialement. Pourtant nous avons fait face à trois grands problèmes. Premièrement, le premier dîner a été prévu en plein air avec les spectacles sur la scène et l'activité de l'envol de lampions vers le ciel. Mais malheureusement, ce soir-là, il pleuvait très fort pendant des heures. La nourriture ainsi que tous les équipements ont été transférés dans le hall couvert à l'intérieur duquel nous avons dû tout nettoyer pendant une demi-heure. Deuxièmement, le lendemain, il n'y avait pas assez d'eau dans la rivière pour le bambou rafting. Nous avons contacté tout de suite le responsable du barrage qui

nous a informés que la digue ouvrirait à 11 heures. Avec le temps limité, nous ne pouvions pas l'attendre. Cette activité s'est déroulée donc en marée basse. On peut remarquer que ces deux problèmes liés à la nature étaient incontrôlables. Ce qui veut dire que les responsables dans tous les secteurs ont besoin d'avoir le plan de secours afin de pouvoir surmonter ces histoires imprévues. Et dernièrement, l'un des deux bus à destination de Hua Hin était en panne sur le chemin, ce qui a provoqué un grand mécontentement chez les participants. Nous avons réglé ce problème en contactant le bureau à Bangkok tout de suite pour nous renvoyer des nouveaux bus le lendemain. Bien qu'il y ait eu un seul bus qui était en panne, nous avons été obligés de les changer tous les deux pour redonner la confiance aux participants.

Nous pensons normalement que le rôle principal du guide est de conduire une visite guidée. Mais après avoir passé un moment dans cette équipe de travail, je trouve que les collègues du « *back office* » ou bien les accompagnateurs peuvent être considérés également comme un « *puzzle* » important à ne pas oublier pour pouvoir réaliser un parfait voyage.

CONCLUSION

Au cours de ces dix jours de stage pratique, je me suis investi dans toutes les facettes du travail de guide professionnel. En effet, mon travail n'a pas seulement consisté à s'occuper des touristes dans le cadre des visites. J'ai eu l'occasion d'assister aux conférences sur place des guides professionnels. Et j'ai également travaillé dans le milieu de l'équipe accompagnatrice qui prépare et s'occupe de toutes les questions matérielles liées au voyage.

Pratiquement, j'ai atteint les objectifs principaux du stage en apprenant de façon primordiale la fonction et le rôle du guide professionnel, l'organisation dans une excursion, la gestion des problèmes éventuels au cours de la visite ainsi que le comportement des différents types de la clientèle. Bien entendu, je me perfectionnerai tout au long de ma future expérience professionnelle en tant que guide professionnel.

D'abord, pour la première excursion, c'était un groupe en famille, deux adultes et deux enfants. L'essentiel du rôle du guide ici était de s'occuper de la sécurité des enfants pour que les adultes puissent profiter pleinement de la visite. Les informations lourdes délivrées par le guide étaient reléguées au second plan, voire devenaient inutiles. Comme par exemple, lors qu'on a embarqué sur le bateau pour admirer le marché flottant, il fallait alerter les touristes notamment les petits de ne pas mettre les mains au bord du bateau ou ne pas trop bouger afin de garder l'équilibre du bateau. À la ferme des crocodiles, il fallait faire attention aux enfants qui risquaient de tomber dans les bassins d'élevages de crocodiles. En plus, dans le voyage en famille, les membres se sont réjouis à flâner agréablement alors que le temps a été contrôlé par le guide pour que l'on puisse finir à temps tous les sites prévus dans le programme.

Quant au voyage *incentive* qui comptait de nombreux participants, les démarches étaient encore plus compliquées. Les guides ont eu à bien expliquer les programmes aux participants pour qu'ils sachent l'ordre de la visite ainsi que les activités. Ils devaient apprendre à discerner les souhaits des touristes et agir en conséquence. Le rassemblement du groupe a dû occasionnellement être mis en place. De plus, il fallait que les guides soient toujours disponibles à répondre aux éventuelles questions variées. Enfin, ils devaient savoir animer les activités ou bien les jeux.

L'équipe assistante qui a assumé une responsabilité principale tout au long du voyage devait, quant à elle, prévoir ce qui va se passer, réserver les différentes prestations (transferts, chambres d'hôtels, excursions...) et vérifier leur qualité, et puis préparer « le plan de secours » pour les situations inattendues. Elle a été chargée également des relations publiques avec les responsables ou propriétaires des sites pour obtenir les autorisations nécessaires. Pour compléter le travail, elle devait veiller à l'ambiance qui régnait à l'intérieur du groupe de touristes.

Après avoir fini le stage, j'ai mieux compris, grâce à cette découverte, le rôle et l'importance du guide conférencier dans les différents types de circuit qui est considéré comme l'objectif principal de ce présent travail. En somme, pour accomplir toutes les tâches qui lui incombent, je trouve que le guide a besoin d'acquérir et maîtriser des compétences très variées. Concernant son travail en général, il fait découvrir et apprécier le patrimoine culturel à des visiteurs étrangers. Néanmoins, les qualités humaines et relationnelles, alliées à un certain sens de la pédagogie jouent un rôle important. Le guide doit toujours faire preuve d'une grande disponibilité, d'une capacité d'adaptation aux attentes, à l'âge et à la culture de ses visiteurs. L'acquisition de techniques de médiation et de communication ainsi qu'une bonne connaissance de la culture de ses visiteurs sont indispensables.

ANNEXE

PLANS D'ITINÉRAIRE

Première excursion



Deuxième excursion



PRÉSENTATION DES SITES

KANCHANABURI

Kanchanaburi est la troisième province la plus vaste de Thaïlande qui couvre une superficie de 19 485 kilomètres carrés (souvent montagneux) et longe le Myanmar (Birmanie) à l'ouest de Bangkok. Kanchanaburi est connu grâce au Pont de la Rivière Kwai, immortalisée par des livres et des films, et se remarque pour sa beauté naturelle brute 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 et ses rivières et réservoirs. Les occasions ne manquent pas de vivre une vie bucolique à bord de rafts sur des rivières et des réservoirs éblouissants, et constituent le point d'orgue de vacances mémorables aux 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 sous le contrôle des Japonais par les prisonniers de guerre alliés dans le cadre du Chemin de Fer de la Mort reliant la Thaïlande à la Birmanie. 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.

Excursions en Train



Les amoureux du chemin de fer peuvent voyager sur l'une des voies les plus historiques d'Asie du sud-est, nommément la partie restante du « 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.

HUA HIN

Hua Hin est connue pour son port de pêche traditionnel, ses restaurants de fruits de mer et une splendide plage de sable fin qui s'étale sur trois kilomètres, depuis un promontoire rocheux, et s'incurve doucement, après le port, jusqu'aux collines surmontées de temples bouddhistes à son extrémité sud. Hua Hin se trouve à 281 km au sud de Bangkok. La vieille ville fut abandonnée lors de la chute d'Ayutthaya dans les années 1760 puis réoccupée à partir de 1845. Hua Hin est l'un des séjours balnéaires les plus connus du pays, aussi bien des visiteurs étrangers que des Thaïlandais. Située sur le côté ensoleillé (ouest) du Golfe de Thaïlande, Hua Hin à environ 200 km, soit trois heures de voiture au sud de Bangkok, est le plus traditionnel des sites balnéaires thaïlandais. C'est là qu'en 1920, le Roi Rama VII fit construire un palais d'été, créant ainsi la vogue de Hua Hin comme retraite favorite de l'aristocratie thaïlandaise pendant les chaleurs estivales de Bangkok. Aujourd'hui, la Famille Royale réside toujours à Hua Hin une partie de l'année.

Parc national de Khao Sam Roi Yot

Ce parc se trouve à 63 km au sud de Hua Hin. Cette zone de 98 km² 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.

Grotte Tham Phraya Nakorn



Cette grotte possède une grande ouverture à son sommet, laissant passer des rayons de lumière qui permettent la croissance de plantes variées. Et surtout, la lumière inonde le célèbre Phra Thinang Khuha Kharuehat, un pavillon de style thaï, image splendide, devenu le symbole de Prachuap Khiri Khan. Ce pavillon de bois à quatre porches fut construit à Bangkok en 1890 durant le règne de Rama V, puis démonté et transporté dans la grotte où il fut reconstruit. Les sommets de pignons furent érigés par le Roi en personne.

BANGKOK

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

Bangkok couvre une superficie de plus de 1500 km² 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 tous les comforts 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 intemporels de « la Venise de l'Orient » et du fleuve Chao Phraya, « le Fleuve des Rois » qui traverse la ville, avant de s'aventurer dans les canaux adjacents et d'admirer les anciens quartiers de Bangkok.

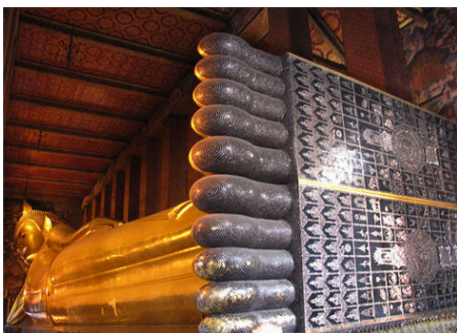
Le Grand Palais et le Temple du Bouddha d'Emeraude

Ce splendide Grand Palais abrite plusieurs monuments et des temples 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'Emeraude) – trésor de l'art



Thaïlandais abritant le Bouddha d'Emeraude, 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 datant du début du 11^{ème} siècle.

Le Temple du Bouddha couché



À proximité du site du Grand Palais, ce temple construit en 1688 est considéré comme le plus vaste de Bangkok. Le temple abrite le célèbre Bouddha couché, construit 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, près du Grand Palais construit par le Roi Rama I^{er}. Le principal centre d'intérêt de ce temple est sa pagode centrale haute de 79 mètres, « Phra Pang », entourée de quatre pagodes plus petites. 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 Ratchabophit

Au sud de Wat Suthat se trouve l'impressionnant Wat Ratchabophit, construit sous le règne du Roi Rama V (1868-1910). Ses caractéristiques les plus frappantes sont les mosaïques de porcelaine de cinq couleurs incrustées dans le stupa principal. L'architecture de la chapelle principale est de



style thaï, tandis que ses décorations intérieures reflètent l'influence européenne dont certains détails rappellent le style gothique. Les visiteurs seront particulièrement impressionnés par les délicates incrustations de nacre et les exquis bas reliefs sur les fenêtres et les vantaux des portes de la chapelle principale.

Musée national des barges royales



Situé sur le canal Bangkok Noi, près du fleuve Chao Phraya et non loin du pont Phra Pinklao, ce musée expose plusieurs barges royales ornées de sculptures et décorées de motifs uniques. Autrefois des vaisseaux de guerre, ces embarcations servent aujourd'hui lors des célébrations royales et des cérémonies officielles. La plus célèbre et la plus belle des barges, « Suphannahong », transporte le Roi lors d'une procession royale sur le fleuve à l'occasion de la cérémonie de Kathin, qui se tient généralement en octobre ou en novembre, et au cours de laquelle de nouvelles robes sont offertes aux moines selon la tradition bouddhiste. Les visiteurs pourront également admirer « Narai Songsuban Ratchakan Thi Kao », la dernière barge royale construite spécialement en 1996, à l'occasion du Jubilé d'or commémorant l'accession au trône de Sa Majesté le Roi. Les embarcations royales ont également servi au cours des célébrations du bicentenaire de Rattanakosin et lors de la cérémonie de réception de l'APEC en 2003.

Marché de Pak Khlong Talad

Le marché se trouve au pied du pont Rama 1^{er}, le long de la rue Chakrawat. Egalement appelé « marché aux fleurs », on y trouve des lis, des œillets, des roses, des marguerites, des orchidées, etc. Les fleuristes peuvent ainsi composer de magnifiques bouquets pour toutes les occasions.

Le marché de nuit de Suan Lum Night Bazaar

Le marché de nuit de Suan Lum Night Bazaar se trouve à l'est du Parc Lumpini. C'est un bel endroit moderne, paradis du shopping, où il est agréable de déambuler et faire des achats en soirée, de 17h00 à minuit. Vous y trouverez également de nombreux restaurants, pubs, débits de boissons en plein air et échoppes vendant des vêtements à la mode, des objets d'artisanat et des produits confectionnés à la main, issus du projet OTOP.

SAMUT PRAKARN

À 30 km de Bangkok, ce chef-lieu de province se trouve à l'embouchure du fleuve Chao Phraya, au bord du golfe de Siam. Son nom signifie « Mur de l'Océan », en référence au fort Phra Chula Jom Klao érigé en 1893 au sud de la ville. La densité de population bat ici tous les records des capitales provinciales ; 70 000 habitants s'entassent sur 7,3 km². Les deux principaux pôles d'attraction de la province, Ancient City et la ferme des Crocodiles, sont deux destinations privilégiées des visiteurs au départ de Bangkok.

Ancient City



Sur une superficie de plus de 80 ha, Ancient City (Muang Boran) est considérée comme le plus grand musée du monde à ciel ouvert. Y sont exposées 109 maquettes des plus célèbres monuments du royaume sur un terrain dont la forme reproduit exactement les frontières de la Thaïlande, chaque site important étant représenté selon sa localisation. À l'entrée principale, les voyageurs se trouvent à la pointe sud du pays et remontent progressivement vers les hauts lieux des provinces du Nord. Un jardin de sculptures évoque aussi des épisodes du *Ramakian*. Pour les amateurs d'architecture thaï, une visite s'impose (il faut compter une journée

entière pour couvrir tout le parcours). Le site se prête bien à la promenade et est rarement bondé. Un nouveau secteur englobe neuf nouveaux sites, dont une réplique de Sao Ching Cha (Grande Balançoire), un canal où l'on voit la représentation (fixe) d'une procession de barque royale. Vous pourrez acheter nouilles et autres en-cas auprès des vendeurs qui sillonnent l'eau en bateau.

Ferme des crocodiles

Les crocodiles sont au nombre de 30 000 (dont le plus gros du monde, qui mesure 6 m de long et pèse 1114 kg), mais la ferme abrite aussi des éléphants, des singes et des serpents. La ferme est ouverte tous les jours, de 7h à 18h. Les spectacles d'animaux dressés –



– dont les fameux combats de sauriens – ont lieu toutes les heures, de 9h à 11h et de 13h à 16h. Les spectacles d'éléphants se déroulent à 9h30 et à 11h30, tandis que les reptiles sont nourris entre 16h et 17h. On peut faire des achats à la boutique de souvenirs accréditée auprès de la Convention on International Trade in Endangered Species (CITES).

ILLUSTRATIONS



Marquer le point de repère au pont de la rivière Kwai.



Préparer le cocktail de bienvenue à la petite plage de Phraya Nakorn.



À l'emplacement du tournoi de coco pétanque.



Jeu de coco pétanque.



Concours de kayaks.



L'équipe accompagnatrice devant la grotte Tham Phraya Nakorn.



Les quatre étudiants du MAFCT à l'hôtel Bangkok Marriott Resort & Spa après avoir fini le rallye sur le canal.

EVALUATION DU STAGIAIRE

ETUDIANT

Nom: CHARGENSIT
Prénom: Jekkrit
Date de naissance: 1^{er} dec 1983
Numéro d'étudiant: 5111304

ENTREPRISE

Nom de l'entreprise: N.S. Travel & Tours
Nom du guide: BUPPACHAT
Période de stage: 1-3 MARS 2010
Adresse: 133/19-20 Ratchathewee BKK
Contact: 085-808 9617

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

Ponctualité	1	2	3	④	5
Implication dans les taches 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 ?

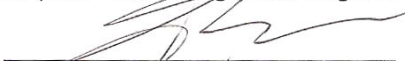
TRES BIEN

Domaines de compétences à renforcer :

Appréciation générale sur l'étudiant :

TRES BIEN

Cachet de l'entreprise – date et signature du guide


3/03/2010

EVALUATION DU STAGIAIRE

ETUDIANT

Nom: CHAROENSIT
 Prénom: Jakkrit
 Date de naissance: 1 Dec 1993
 Numéro d'étudiant: 51111304

ENTREPRISE

Nom de l'entreprise: Excitissimo Travel Thailand
 Nom du guide: Siritha Pongprasit
 Période de stage: 9, 20-25 mars 2010
 Adresse: 6th Floor, Zuelig House
 1-7 Silom Rd., Bangkok
 Contact: 02-636-0360

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 ?

Il est calme et co-opératif et parle bien français mais il faut parler plus fort.

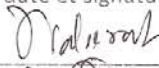
Domaines de compétences à renforcer :

Il faut accumuler l'expérience et apprendre les techniques d'accompagner les clients (tous en groupes et les individus)

Appréciation générale sur l'étudiant :

Il deviendra un bon guide ingénieur, la patience et l'expérience dans ce domaine sont à renforcer. Il est serviable.

Cachet de l'entreprise – date et signature du guide


 Inbound Operations Manager
 24/4/10

BIOGRAPHIE

Monsieur Jakkrit Charoensit, né à Bangkok le 1^{er} décembre 1983, a fini ses études en Licence ès Lettres à l'Université Ramkhamhaeng et en histoire de l'art à l'Université Silpakorn en 2006. Depuis 2008, il poursuit des études supérieures au Master professionnel de français pour le tourisme culturel à l'Université de Silpakorn à Bangkok.