



LA DECOUVERTE DES REGIONS DU CENTRE ET LES ACTIVITES TOURISTIQUES
AVEC L'AGENCE DE VOYAGE EXOTISSIMO TRAVEL THAILAND
ET MARWIN TOURS (THAILAND)

Par

Penpisit Thanarattanasut

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 LES ACTIVITES TOURISTIQUES AVEC
L'AGENCE DE VOYAGE EXOTISSIMO TRAVEL THAILAND
ET MARWIN TOURS (THAILAND)

Par

Penpisit Thanarattanasut

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

การท่องเที่ยวในเขตภาคกลางและภาคใต้และกิจกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัท Exotissimo Travel
Thailand และบริษัท Marwin Tours (Thailand)

โดย
นางสาวเพ็ญพิสิฐ ธนรัตน์สุทธิ

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 DU SUD ET LES ACTIVITES TOURISTIQUES AVEC L'AGENCE EXOTISSIMO TRAVEL THAILAND ET MARWIN TOURS (THAILAND) " de Mademoiselle Penpisit Thanarattanasut, 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

Damien Fleury

Le Jury

..... Présidente

(Professeur Dr. Sodchuen Chaiprasathna)

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

..... Membre

(Professeur Dr. Jean-Marcel Paquette)

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

..... Membre

(Damien Fleury)

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

51111314 : MATIERE PRINCIPALE : FRANCAIS POUR LE TOURISME CULTUREL

MOTS CLES : EXPERIENCE DU STAGE

PENPISIT THANARATTANASUT : LA DECOUVERTE DES REGIONS DU CENTRE ET DU SUD ET LES ACTIVITES TOURISTIQUES AVEC L'AGENCE EXOTISSIMO TRAVEL THAILAND ET MARWIN TOURS (THAILAND). DIRECTEUR DE LA RECHERCHE INDEPENDANTE : DAMIEN FLEURY. 29 pp.

Cette recherche est une partie du programme du Master de français pour le tourisme culturel de l'université Silpakorn dont l'objectif est de travailler pendant dix jours comme assistante du guide professionnel, pour gagner une expérience réelle dans ce métier avant d'obtenir la licence officielle de guide.

Bien que j'aie dû affronter quelques problèmes dès la première étape, à savoir le changement de l'agence Marwin Tours (Thailand) Co., Ltd. en Fourth Dimension Travel, j'ai réussi les dix jours du stage jusqu'à la fin. Grâce au travail du stage, j'ai observé et appris le système du travail de guide, des techniques pour résoudre des problèmes pendant les circuits et assisté à la fois un guide professionnel dans les domaines de chaque circuit. Hormis cela, ce qui est évidemment observé est la pratique du guide professionnel entre les touristes en grands groupes et en individuels, le système de travail différent, le management des horaires pour chacun des deux groupes.

Finalement, les objectifs espérés de ma recherche se sont réalisés en observant le cas pratique des guides professionnels comme guide accompagnateur. Bien que la durée du stage soit courte, j'ai obtenu beaucoup d'avantages : une bonne expérience professionnelle en tant que guide accompagnatrice et une bonne pratique des langues étrangères.

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

Signature de l'étudiant

Signature du directeur de la recherche indépendante

51111314 : สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

คำสำคัญ : ประสบการณ์การฝึกงาน

เพ็ญพิสิฐ ธนรัตนสุทธิ : การท่องเที่ยวในเขตภาคกลางและภาคใต้และกิจกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัท Exotissimo Travel Thailand และบริษัท Marwin Tours (Thailand). อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อ.Damien Fleury. 29 หน้า.

การค้นคว้านี้เป็นส่วนหนึ่งของสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อฝึกงานโดยการเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์เป็นระยะเวลา 10 วันเพื่อให้ได้รับประสบการณ์ที่แท้จริงในการทำงานด้านนี้ก่อนที่จะได้รับบัตรมัคคุเทศก์อย่างเป็นทางการ

ทั้งๆ ที่ประสบปัญหาในช่วงแรกเนื่องจากต้องเปลี่ยนบริษัทที่ฝึกงานจากบริษัท Marwin Tours (Thailand) Co., Ltd เป็น บริษัท Fourth Dimension Travel ในที่สุดผู้วิจัยก็สามารถฝึกงานโดยการเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์ 10 วันได้สำเร็จ การฝึกงานนี้ ทำให้ได้สังเกตและเรียนรู้ระบบการทำงานของมัคคุเทศก์ เทคนิคในการแก้ปัญหาในแต่ละครั้งของการเดินทาง และยังสามารถช่วยมัคคุเทศก์ในทุกด้านอีกด้วย นอกจากนี้ สิ่งที่ได้จากการฝึกงานนี้คือ การสังเกตการปฏิบัติงาน ระบบการทำงานของมัคคุเทศก์ รวมถึงการบริหารจัดการเรื่องเวลาที่แตกต่างกันระหว่างลูกค้ากลุ่มใหญ่และลูกค้ากลุ่มย่อย

การค้นคว้าอิสระโดยผ่านการฝึกงานครั้งนี้บรรลุเป้าหมายในที่สุด ถึงแม้ว่าระยะเวลาในการฝึกงานจะสั้นเกินไป แต่ผู้ฝึกงานก็ได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งประสบการณ์ในการเป็นผู้ติดตามมัคคุเทศก์อาชีพและการฝึกฝนภาษาต่างประเทศ

ภาควิชาภาษาตะวันตก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

REMERCIEMENTS

Je remercie la gentillesse des deux agences de voyage : Exotissimo Travel Thailand, en particulier, Wallerat Jaruwachareewong étant le manager d'opération qui m'a donné une bonne occasion, et Fourth Dimension Travel et les deux guides professionnels ; Walee Permkvarmsuk d'Exotissimo Travel Thailand et Kriengkrai Phoemthawee de Fourth Dimension Travel, qui ont une gentillesse de soutenir mon travail jusqu'à la fin du stage.

En particulier, je remercie encore tous nos professeurs de MAFCT de l'université Silpakorn qui nous ont soutenu dans plusieurs domaines pour que les étudiants puissent réussir la fin du semestre.

Sommaire

	Page
Résumé en français	d
Résumé en thaï.....	e
Remerciements.....	f
Introduction.....	1
Avant le stage	2
La présentation des agences de voyage	3
Le terrain du stage.....	5
Les tâches journalières	5
Analyse personnelle des acquis.....	14
Conclusion.....	17
Annexes	18
1. Les contacts des agences de voyages	18
2. CV des guides professionnels.....	19
3. Les itinéraires de chaque agence de voyage.....	19
4. Quelques photos pendant le stage	24
5. L'évaluation du stagiaire d'Exotissimo Travel Thailand.....	26
6. L'évaluation du stagiaire de Fourth Dimension Travel.....	27
Bibliographie – Sitographie.....	28
Biographie	29

INTRODUCTION

Bien que le tourisme fasse gagner au pays des revenus non-négligeables chaque année, certains facteurs négatifs incitent les touristes à préférer d'autres destinations à la Thaïlande. C'est le cas de la crise politique actuelle, qui a déjà sévi en 2009 avec des pertes sur l'image de marque de la destination Thaïlande. Mais ces problèmes causent également d'énormes problèmes à de nombreuses branches professionnelles et notamment au tourisme.

Le programme de Master de français pour le tourisme culturel de l'université de Silpakorn s'est établi dans le but d'enseigner dans le domaine du tourisme. Après avoir accompli le premier stage pour être guide l'année dernière en choisissant le Musée national de Bangkok comme le meilleur lieu de stage, cette année le stage comme accompagnateur du guide professionnel est obligatoire pour les étudiants afin de réussir à ce programme. L'objectif de ce dernier stage est de travailler comme assistante du guide professionnel pour gagner une expérience dans ce métier avant d'obtenir la licence officielle de guide, un import donc de prendre part à de multiples situations en présence du guide et du client afin de récolter de solide base pratique pour mon futur professionnel.

Parmi les différents choix de lieu de déroulement de stage, les agences de voyage Exotissimo Travel Thailand, et Marwin Tours (Thailand) Co., Ltd. ont été mes choix pour accomplir les dix jours du stage où j'ai pu observer et apprendre le système du travail de guide, des techniques à résoudre des problèmes pendant les circuits et assister à la fois un guide professionnel dans tous les domaines de chaque circuit.

A travers ce travail de stagiaire que j'ai réalisé, j'espère avoir gagné au moins de l'expérience professionnelle de guide touristique, j'ai pu appliquer ce qui m'a été enseigné dans ce métier et pratiquer la langue étrangère pour être guide.

Avant le stage

Avant de faire le stage, il m'a fallu chercher des agences de voyage pour accompagner un guide professionnel comme assistante et cela n'a pas été facile à trouver parce qu'au point de vue de l'entreprise si celle-ci ne gagne rien, elle n'accepte pas facilement un stagiaire. De temps en temps la présence d'un stagiaire va ennuyer le guide ou même le circuit. Voilà pourquoi le stage réel n'est pas toujours celui que l'on espère.

D'abord, j'ai choisi de faire un stage dans au moins deux entreprises différentes. Exotissimo Travel Thailand et Marwin Tours (Thailand) Co., Ltd. sont les premiers choix. Avec l'aide d'Oythip Pongprasit, notre guide professionnelle du circuit à Kanchanaburi du semestre dernier, on m'a autorisé à faire mon stage ici. Mais Marwin Tours (Thailand) Co., Ltd. a refusé mon stage à la dernière minute lorsque j'ai envoyé une lettre officielle pour le stage. Alors, j'ai dû chercher une autre entreprise. Finalement, j'ai trouvé Fourth Dimension Travel où j'ai pu accomplir le reste des jours du stage à travers la connaissance avec Kriengkrai Phoemthawee. Même si cette entreprise ne m'a pas permis de pratiquer la langue française, elle m'a donné une bonne occasion de réaliser le reste de mon rapport jusqu'à son terme.

La présentation des agences de voyages

- **Exotissimo Travel Thailand**

Exotissimo Travel s'est établi en 1993 à Ho Chi Minh City au Vietnam. C'est la première entreprise étrangère qui a obtenu la licence du tourisme au Vietnam. Il a totalement quatorze 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.

Cette agence de voyage associe idéalement le management étranger et local en étant familiarisée avec les deux côtés des expériences de voyages. Wallerat Jaruwachareewong est le manager d'opération dans cette société. En tant qu'expatrié, elle comprend bien les désirs des voyageurs étrangers. Son engagement est de leur assurer un service de haut standard.

Exotissimo Travel Thailand a une unique habilité à offrir des expériences ultimes du voyage : « Nous vivons en Asie et nous partageons la passion pour ces 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 des spécialistes en tourisme, expatriés internationaux et experts locaux. Nous aimons ce que nous faisons. Nos travailleurs internationaux et locaux travaillent ensemble pour planifier et fournir aux clients des expériences de voyage uniques ».

- **Fourth Dimension Travel**

Fourth Dimension Travel s'est établi en 2009. Cette entreprise est dirigée par un Thaïlandais, Wichaphon Uraiwanchai. Avec des expériences touristiques, elle propose des destinations non seulement aux clients thaïs mais aussi aux étrangers. Bien que cette agence ne soit pas grande, elle a aussi des guides professionnels qui travaillent à plein-temps et au temps partiel et tous sont capables du domaine touristique. Ses

travailleurs travaillent avec un bon service pour fournir la meilleure satisfaction aux touristes.

Grâce à la connaissance avec Kriengkrai Phoemthawee qui est le guide professionnel, c'est une bonne occasion de l'accompagner comme assistante dans chaque circuit.

Le terrain du stage

Les tâches journalières

Le stage comme guide accompagnatrice avec les agences de voyage dure au total dix jours respectivement selon le programme du MAFCT. Les processus de chaque jour se présentent respectivement en trois parties complémentaires : les activités, les observations, les problèmes et les suggestions.

Le terrain du stage se divise en deux parties : celui d'Exotissimo Travel Thailand pendant deux jours et celui de Fourth Dimension Travel pendant huit jours.

I : Le terrain du stage avec l'agence Exotissimo Travel Thailand

- Le 1^{er} jour : le 9 mars 2010 : le circuit du canal (klong).
 - Guide responsable : Walee Permkvarmsuk
 - Type de clientèle : soixante-dix-huit touristes de groupe MICE (*Meeting Incentive Convention and Exhibition : MICE*)

Les activités

Avant de commencer ce circuit, l'agence de voyage a expliqué le programme de ce jour à 10 h. au bureau.

Voici le programme : Culture, mode de vie et traditions thaïlandaises au fil des klongs. Le circuit va commencer de 16h00 à 17h30. Soixante-dix-huit touristes sont de groupe MICE et répartis en huit personnes par pirogue motorisée avec un guide ou un assistant. Les terrains de ce programme sont la visite du Musée des barges royales, du marché aux fleurs à Paklong Talat, du temple Chang Lek, du klong môn et du temple de l'Aurore (Wat Arun). Chaque groupe va visiter les différents sites mais de la même manière il va commencer et finir au quai de l'hôtel de River City. Rendez-vous avec les guides professionnels et rencontre des touristes à l'hôtel Park Nai Lerd. En les attendant les guides professionnels m'ont précisé les lieux de visite de chaque circuit

d'aujourd'hui. C'est Walee Permkvarmsuk qui est la guide professionnelle. On est parti de l'hôtel en bus à 15h45. Jusqu'à 16h10, on a embarqué en bateau motorisé au quai de River City (huit personnes par pirogue) pour visiter le temple de l'Aurore, naviguer le canal môn et se promener au marché aux fleurs *Paklong Talat*. Le circuit a fini à 17h45.

Les observations

Malgré le programme préparé par l'agence de voyage, il peut être modifié sur place par le guide professionnel pour une question de temps. Selon le programme, on va visiter le musée des barges royales et Tha Chang mais en vérité on n'a pas eu de temps de le visiter, seulement naviguer sur le canal.

Avant d'aller visiter les sites, la guide professionnelle a expliqué l'histoire des sites importants, les informations générales sur les Thaïs dans le bus pour gagner du temps à présenter sur place. A chaque site, le guide va laisser les touristes faire le tour eux-mêmes après avoir précisé l'heure de rendez-vous.

Pour faciliter les contacts pendant le circuit entre le guide professionnel et les assistants, on doit donner notre numéro de téléphone portable. Il nous faut sans cesse demander le numéro de téléphone portable du conducteur afin qu'il soit prêt avant que les touristes soient arrivés à la pirogue.

Le guide professionnel va s'occuper les budgets de chaque circuit et doit payer à l'avance si le budget n'est pas suffisant.

Avant de finir ce circuit, Walee Permkvarmsuk a suggéré qu'il fallait observer et mémoriser le numéro du transport pour faciliter les touristes et il faut contrôler le temps donné parce que les programmes du jour sont déjà fixés.

Les problèmes et les suggestions

Les touristes ne s'habillent pas proprement pour visiter le temple de l'Aurore. Dans ce cas-là, avant de visiter un site important, il faut informer les touristes sur les règles de chaque site. Mais pour résoudre ce problème sur place, il y a un service des vêtements mais il faut payer un peu quand-même.

A cause de la difficulté d'embarquer et de débarquer pour certains touristes, on passe un peu plus de temps à la pirogue. Voilà pourquoi le guide professionnel et les assistants doivent les aider à chaque arrêt.

Certains touristes ne s'intéressent pas du temps indiqué même s'ils ont peu de temps pour se promener. Ils ont apprécié bien des choses différentes sans réfléchir au temps passé. Alors, afin de respecter le temps, il nous faut leur expliquer doucement que les autres nous attendent.

- Le 2^{ème} jour : le 23 mars 2010 : le rallye sur les canaux (klongs).
 - Guide responsable : Walee Permkvarmsuk
 - Type de clientèle : soixante-dix-huit touristes de groupe Bridgestone

Les activités

Le programme de ce jour a commencé à 11h00 au restaurant Suphatra près du temple Rakhang. L'officier de l'agence de voyage nous a expliqué les terrains du rallye sur les canaux. De la même manière, les touristes se divisent en huit groupes supervisés par les guides et les assistants. Chaque pirogue est composée de huit ou neuf personnes pour ce rallye. Notre équipe, qui se compose de neuf personnes s'appelle *Phi Phi*. Le circuit a commencé au temple Suwankiriket ou Wat Kilek pour donner de la nourriture aux poissons sacrés *Swai*, pour ensuite libérer un couple de tortues à la maison en bois doré, débarquer à Tha Chang pour commander à un marchand local un bol de *Kuay Tiaw*, compter les marches pour atteindre le sommet du temple de l'Aurore, le dessiner du mieux possible et finir par acheter deux sortes de fleurs parmi une liste au marché aux fleurs en prononçant leur noms en thaï et se réunir ensemble à l'hôtel de Bangkok Marriot. Le plus rapide gagne, mais mon équipe responsable est arrivée à la dernière.

Les observations

Avant de commencer le rallye, les guides professionnels nous ont donné les itinéraires de chaque groupe. Pour diviser les touristes en groupe de huit ou neuf

personnes, cela dure un peu de temps et les personnes de chaque groupe préparé se changent sur place parce que les touristes veulent aller ensemble avec leurs amis.

Certains touristes préfèrent profiter les sites que d'assister à ce rallye auquel ils peuvent s'inscrire ou non et certains ne veulent pas être leader de l'équipe.

Du fait du but de ce rallye pour la compétition, les touristes ne s'intéressent pas beaucoup à l'histoire de chaque site visité. Ils se concentrent sur la compétition et les points gagnés.

Les problèmes et les suggestions

Même si on a déjà contacté le conducteur avant que les touristes arrivent mais on doit attendre la pirogue motorisé à cause de la circulation devant l'embarcadère. Cela fait perdre un peu de temps.

II : Le terrain du stage avec l'agence Fourth Dimension Travel

- Les 3^{ème} et 4^{ème} jours : le 20-21 mars 2010 : visite guidée à Kanchanaburi.
 - Guide responsable : Kriengkrai Phoemthawee
 - Type de clientèle : huit touristes anglais

Les activités

Avant de commencer, le guide professionnel a résumé ce programme par téléphone. Ce circuit se compose de deux jours et avant de commencer ce circuit, Kriengkrai Phoemthawee, guide professionnel a demandé de se rencontrer à 8h30 à l'hôtel River Kwae pour recevoir les touristes qui passent leur nuit là-bas. Le nombre des touristes étrangers est de huit personnes. Dans la matinée, c'est la visite du pont de la rivière Kwae (le pont de la mort), le cimetière militaire, le musée de JEATH, et dans l'après-midi, nous devons passer un temps à la cascade d'Erawan, contempler le coucher du soleil au barrage de Srinakarin et finir par un dîner là-bas. Après, les touristes sont rentrés à l'hôtel dans la soirée, le guide professionnel a encore expliqué le programme du dernier jour. Départ de l'hôtel à 8h30 pour passer la matinée au temple

Luang Ta Bua (le temple des tigres), et ensuite découvrir la cascade de Sai Yok Noi avant rentrer à Bangkok.

Les observations

Grâce au petit groupe de touristes, les horaires ne sont pas trop fixés en comparaison avec les grands groupes. Par exemple, le second jour, on a dû partir à 8h30 mais en vérité on est parti un peu après l'heure. Ils ne posent pas beaucoup de questions et ils préfèrent plutôt passer du temps avec leur groupe à chaque site. La façon de satisfaire les touristes à chaque site est le plus important pour être guide.

Au cas où les touristes veulent acheter des souvenirs, il faut les laisser faire du shopping par eux-mêmes afin d'éviter l'image péjorative de la commission. On sait bien que le guide va recevoir une petite commission, il ne faut évidemment pas l'accepter devant les touristes. Il devrait l'obtenir après que les touristes aient déjà payé.

Les problèmes et les suggestions

Le problème de la connaissance routière du conducteur est flagrant évidemment quand on se perd. Malheureusement, on n'a pas perdu beaucoup de temps. La prochaine fois, il faut faire bien renseigner l'itinéraire.

- Le 5^{ème} jour : le 27 mars 2010 : visite guidée à Ampawa, Samut Songkram.
 - Guide responsable : Kriengkrai Phoemthawee
 - Type de clientèle : cinq touristes ; deux Irlandais et trois Portugais

Les activités

Kriengkrai Phoemthawee a déjà expliqué l'itinéraire avant le circuit. Le rendez-vous sera à l'hôtel de Sheraton à 6h30 du matin. C'est le groupe familial qui se compose seulement cinq personnes. Ce programme va finir en un seul jour pour contempler la mode de vie du marché flottant à Ratchaburi et à Samut Songkram. On va aller d'abord au marché flottant à Damnoen Saduak dans la matinée pour voir une

maison qui fait du sucre de palme, naviguer sur le canal et déjeuner à la mode thaïe. Dans l'après-midi, on va aller dans le parc historique du roi Rama II, admirer les peintures murales du temple Ampawan avant de passer du temps au marché d'Ampawa et rentrer à Bangkok.

Les observations

La connaissance du guide professionnel de chaque site est appréciée en répondant aux questions des touristes. Il a suggéré, que plus de connaissance des sites touristiques le guide a dans les mains, plus de travaux il va gagner.

Concernant le circuit des marchés flottants différents, les touristes peuvent comprendre le concept différent entre celui de Damnoen Saduak et celui d'Ampawa. On peut voir la trace du mode de vie traditionnelle dès l'époque du Roi Rama V des deux côtés de la rivière à Damnoen Saduak par le bateau à rame tandis qu'on peut apprécier des lucioles dans la soirée à Ampawa en bateau motorisé. Le marché flottant Damnoen Saduak est plus ancien et connu aux yeux des étrangers, alors que celui d'Ampawa est le nouvel marché flottant non seulement pour les Thaïlandais mais aussi pour les étrangers.

Les problèmes et les suggestions

A cause de la difficulté d'embarquer et de débarquer pour certains touristes, on passe un peu plus de temps à la pirogue. Voilà pourquoi on doit faire très d'attention et les aider.

- Les 6^{ème} et 7^{ème} jours : le 10 avril et le 16 avril 2010 : visite guidée au temple du Bouddha d'Emeraude et le temple Pho.
 - Guide responsable : Kriengkrai Phoemthawee
 - Type de clientèle du 10 avril 2010 : six touristes australiens
 - Type de clientèle du 16 avril 2010 : trois touristes allemands

Les activités

Comme d'habitude, le programme est déjà expliqué par Kriengkrai Phoemthawee, le guide professionnel par téléphone. On va se rejoindre à l'hôtel Emerald à 8h00 pour partir en mini-van. Il y a seulement six touristes australiens qui sont les amis. L'itinéraire de ce jour est seulement pour visiter le temple du Bouddha d'Emeraude, le palais royal et le temple Pho.

Les observations

On a observé peu de touristes à cause de la crise politique thaïe. Pendant la période du stage de chaque année, la crise politique est souvent présente. Il est évident que ce n'est pas facile de contrôler la crise ou le mouvement politique en Thaïlande à cause de concepts politiques différents. La solution à ce problème national : tous les Thaïs doivent plus se concentrer sur leurs rôles et leurs fonctions sans créer ni bouleversement ni insolidarité dans le pays parce que cela aura des effets néfastes dans tous les domaines notamment dans le tourisme.

Lorsque le guide professionnel a déjà informé les touristes comment s'habiller proprement avant visiter le temple du Bouddha d'Emeraude et le palais royal, ils s'intéressent bien au sujet de la royauté notamment au roi actuel.

Le programme de deux jours est le même mais les groupes de touristes sont différents. Ceux du premier jour viennent d'Australie tandis que ceux du second jour sont des Allemands. L'intérêt des touristes est différent : ceux du premier jour se concentrent bien au sujet du roi actuel tandis que ceux du second jour s'intéressent à l'architecture thaïe.

Les problèmes et les suggestions

Il n'y a pas beaucoup de possibilités pour présenter aux touristes et c'est uniquement l'observation des gestes du guide comme d'habitude. Lorsqu'on n'a pas de licence de guide, il est difficile de présenter sur place à cause de la loi touristique sévère. De temps en temps, on doit être tranquille quand on a accompagné les touristes dans certains sites touristiques où les policiers du tourisme sont sérieux.

- Les 8^{ème} et 9^{ème} jours : le 17-18 avril 2010 : visite guidée à Ayutthaya
 - Guide responsable : Kriengkrai Phoemthawee
 - Type de clientèle : un couple de touristes hollandais

Les activités

Le guide nous a demandé de se retrouver à l'hôtel Nawalai avant 7h30 pour partir au palais de Bang Pa-In. On passe le temps à visiter le temple Phanan Choeng, celui de Mahathat et celui de Phra Srisanphet dans la matinée. Ensuite, on a déjeuné dans le bateau Horizon de Nonthaburi jusqu'à l'hôtel Shangri-La à 16h00. Le lendemain, c'est le circuit de Bangkok pour visiter le Grand Palais, le temple Pho, celui de l'Aurore et naviguer sur les canaux (klong) en pirogue motorisée.

Les observations

Il y a un couple de touristes dont la femme s'intéresse beaucoup à l'histoire de l'art. Voilà pourquoi ce sujet est le plus fréquent du circuit. Le guide professionnel est dynamique à présenter et à s'occuper des touristes.

Les problèmes et les suggestions

Il y a peu d'occasions de présenter parce qu'on doit laisser cette tâche au guide professionnel. C'est uniquement l'observation de la gestion du guide.

- Le 10^{ème} jour : le 24 avril 2010 : visite guidée à Nakhon Pathom
 - Guide responsable : Kriengkrai Phoemthawee
 - Type de clientèle : un couple de touristes canadiens

Les activités

Du fait que le couple de touristes canadiens est les amis de notre professeur de l'école secondaire qui ont visité Nakhon Pathom, ils voudraient connaître un peu la culture thaïe à travers cette ville. Cet itinéraire consiste à visiter le temple de Phra

Pathom Chédi, le palais de Sanam Chandra et le musée des images de cire. On va se rejoindre à l'hôtel de Whale à 8h30 pour partir en voiture, on passe toute la matinée au temple Phra Pathom Chédi pour présenter la civilisation ancienne de Dvaravati, ensuite, le palais de Sanam Chandra et on va déjeuner au petit restaurant près de l'université de Silpakorn. Dans l'après-midi, on va visiter le musée des images de cire et faire le tour au parc de Phutthamonthon avant de rentrer à l'hôtel.

Les observations

Ce groupe familial de touristes s'intéresse beaucoup à la culture thaïe en posant beaucoup de questions sur la tradition thaïe et j'ai échangé beaucoup de sujets sur les différences entre nos cultures. Grâce au petit groupe, le temps de chaque site n'est pas trop fixé et les touristes peuvent passer leur temps de manière flexible.

C'est l'avantage de pratiquer non seulement la langue française mais aussi anglaise parce que les clients peuvent être bilingues.

Les problèmes et les suggestions

La pluie dans la matinée a contraint le groupe à partir en retard mais ce n'est pas grave pour les touristes parce que le temps a été rattrapé plus tard. Il n'y a pas eu de problème pendant ce programme mais cela a été une bonne occasion de présenter l'image du pays pour qu'ils puissent connaître un autre aspect de notre pays en comparant l'image péjorative de l'aspect politique en ce moment.

Analyse personnelle des acquis

A travers des dix jours du stage, j'ai pu distinguer les différences de méthodes de travail entre les touristes de grands groupes et les groupes individuels. Le système de travail des guides est tout à fait différent de celui d'un petit groupe ou d'un groupe familial. La relation de contact avec le petit groupe est plus proche et familière que celle du groupe des hommes d'affaires ou d'un grand groupe. Le management des horaires dans le grand groupe est plus rigoureux et plus fixe que celui du groupe individuel. L'importance du groupe individuel est la satisfaction du service et le temps flexible parce que certains touristes veulent passer plus de temps dans chaque site touristique pendant que celle de grand groupe donne la priorité au respect du temps. Bien sûr, on ne peut pas éviter d'être en retard en circuit de grand groupe mais il faut en avoir le moins possible parce que les autres touristes nous attendent et cela nous donne un peu de difficulté à leur expliquer le retard. Voilà pourquoi les guides professionnels doivent de temps en temps s'occuper rigoureusement des touristes. Bien qu'ils puissent changer les détails du programme donné par les agences de voyages, ils doivent respecter le temps fixé à la fin.

En plus de cela, même le programme touristique dans chaque entreprise n'indique pas beaucoup de différence, la façon du travail du guide est tout à fait différente dans chaque circuit selon les groupes de touristes. Mais le plus important dans ce métier devient la présentation positive ou neutre de l'image du pays non seulement pour satisfaire les touristes mais encore pour revenir un jour dans l'avenir parce que si les touristes reviennent, cela signifie non seulement le succès du premier circuit, mais encore une entrée d'argent supplémentaire pour le pays dans le domaine touristique. Les louanges et les critiques du guide professionnel vont donner le reflet à l'image du pays car il est considéré comme haut-parleur ou ambassadeur dans le cadre touristique du pays.

En outre, la connaissance de l'histoire des sites touristiques n'est pas le plus important mais elle est au moins la base du savoir et de l'information pour répondre à toutes les questions demandées par les touristes. Plus de connaissance le guide aura, plus il sera à l'aise dans son travail. Un autre point important de ce métier, c'est accomplir ce circuit en respectant la majorité des horaires.

Il est évident que les amateurs ne risquent pas de guider les touristes sans licence de guide à cause de la loi thaïe, c'est-à-dire que si des guides amateurs leur donnent les informations, il faut bien être sûr qu'il n'y a pas de policier du tourisme près de leurs touristes.

En général, la licence de guide est considérée comme la première étape pour être guide professionnel mais le plus important de cela c'est une expérience que l'on va gagner après avoir la licence. Plus d'années d'expérience le guide aura, plus il sera apte à résoudre des problèmes dans ce métier. Pourtant, être un bon guide ne dépend pas des expériences ou d'un savoir mais c'est la façon de guider qui prime pour que les touristes soient satisfaits parce que les guides sont considérés comme des représentants du pays

En ce qui concerne mon rôle de guide assistante pendant les dix jours du stage, il s'est présenté plutôt comme observateur de chaque circuit parce que j'ai dû respecter le travail du guide professionnel et ce qui m'a été autorisé de faire, c'est une discussion neutre sur des questions générales auxquelles les touristes se sont intéressés, comme par exemple l'explication du mode de vie thaï, le sujet de stagiaire, quelques questions sur chaque site touristique. Bien que je ne sois qu'une stagiaire, le pourboire donné par un touriste pendant le rallye des canaux avec l'agence Exotissimo Travel Thailand m'a surprise et cela m'a rendu très contente. A mon avis, plus important encore que le pourboire est l'admiration du couple canadien pendant la visite à Nakhon Pathom en disant que c'est un circuit magnifique.

Lorsque j'ai pratiqué non seulement la langue française avec l'agence Exotissimo Travel Thailand mais aussi la langue anglaise avec Fourth Dimension Travel, j'ai eu une difficulté en langue anglaise dans certains termes techniques mais en général, il est facile

de communiquer en Anglais parce que c'est une langue internationale que presque tous les touristes peuvent parler. Cette difficulté m'a néanmoins permis de mémoriser certains termes en Anglais.

Conclusion

Grâce au stage, même s'il n'a duré que dix jours, j'ai gagné beaucoup d'avantages dans plusieurs domaines ; non seulement dans le tourisme mais aussi dans la façon d'être un bon présentateur de l'image du pays. Dans le domaine touristique, j'ai pu observer le système du travail de différentes agences de voyages, le contact avec les guides professionnels et les agences, ou encore la forme du travail des guides professionnels.

Même si j'ai affronté quelques problèmes dès ma recherche de stage, j'ai accompli la durée obligatoire du stage selon le processus de MAFCT. A travers ces dix jours du stage, les objectifs escomptés se sont réalisés en observant le cas pratique des guides professionnels comme guide accompagnateur. Bien que la durée du stage soit courte, c'est une bonne expérience professionnelle pour la première étape afin d'être guide dans le futur.

Finalement, bien que ce stage représente plutôt mon observation du travail du guide professionnel que le travail réel dans ce métier, et que peu d'occasion de guider les touristes soit indiquée, j'ai aussi gagné au moins les façons de mieux m'occuper des touristes dans chaque circuit au-delà d'une première expérience dans ce métier. Etre guide professionnel dépend de plusieurs facteurs : non seulement les connaissances de base mais aussi la façon à résoudre les problèmes. Ce métier est un bon exemple de travail pour utiliser une propre capacité potentielle dans tous les domaines en présentant le pays, en étant l'interlocuteur entre l'entreprise et les touristes, en manageant le processus pendant le circuit.

Annexe

1. Les contacts des agences de voyages

● Exotissimo Travel Thailand

Bangkok - Head Office

Adresse : 6th Floor, Zueling House

1-7 Silom Road, Silom

Bangrak, Bangkok 10500 THAILAND

Tel: +66 (0) 2 636 0360

Fax: +66 (0) 2 636 0363

Email: go.thailand@exotissimo.com

● Fourth Dimension Travel

Adresse : 126/19 Soi Sathorn14, Sathorn Rd., Silom, Bangrak Bangkok,
Thailand 10500

Tel : +66 (0) 2 637 7992

Fax : +66 (0) 2 637 7992

E-mail : Thailand_4dimension@hotmail.com

2. CV des guides professionnels

● Exotissimo Travel Thailand

Le guide professionnel : Walee Permkvarmsuk

Âge : 46 ans

Education : Finir des études à la faculté des sciences humaines, université Srinakarinwiroj.

Expérience de travail : au total 25 ans de ce métier et 2 ans chez Exotissimo Travel Thailand.

● Fourth Dimension Travel

Le guide professionnel : Kriengkrai Phoemthawee

Âge : 26 ans

Education : Finir des études à la faculté des sciences humaines, université Rajabhat Suan Dusit et poursuite d'études dans le tourisme pendant neuf mois.

Expérience de travail : 2 ans.

3. Les itinéraires de chaque agence de voyage

● Exotissimo Travel Thailand

JOB ORDER - GUIDE

FILE NO:	BKMC109802	GUIDE NAME	Penpisit	Tel : 089-168-8846
		DRIVER NAME:		
ISSUED BY:	Jarinun/WATCHARIN	DATE OF SERVICES:	09-Mar-10 - 10-Mar-10	
PAX NAME: GROUP VORWERK x 75 + 2 TL				
Longtail boat contact K. Boonseub : 081-613-28741				
AGENCY: MICE				

09-Mar-10 Pick up : 16.00 Klong Tour

river city.

Programme "CULTURE, MODE DE VIE ET TRADITIONS THAILANDAISES AU FIL DES KLONGS" (8 pax par pirogue motorisée) incl. 1 guide par bateau, droits d'entrée (donations), fleurs et soupe au marché, drapeaux au logo sur les bateaux

Klong tour guide

*1. K. Walee	081-922-4281	} ***Main guide
2. K. Boonyoung	081-174-1210	
3. K. Prasert	081-837-6199	
*4. K. Penpisit	089-168-8846	
*5. K. Anwipa	086-552-8987	
6. K. Visit	089-086-5522	
7. K. Surassawade	089-682-8060	
8. K. Jureerat	081-666-7731	
9. K. Ornwara	083-292-0005	

Longtail boats : 10 longtail boats by K. Boonseub : 081-613-2841

Time : 1 Hour and 30 Minutes

Flags : Make Flags with the logo of the group to put on long tail boats. 1 flag for each boat.

3 Visites : **Le Musée des barges Royales** et découvrez les barges utilisées par la famille royale - à vous d'écouter attentivement les explications du guide pour pouvoir à la fin lui dire le nom de la plus sacrée des barges et son - utilisateur -

3 Klong

* Allez au - Paklong Talaat - et parcourez à pieds les petites échoppes ;

* Rendez vous maintenant au **temple Wat Chang Lek** situé au milieu de Thonburi où vous pourrez devriez choisir une personne dans votre équipe pour accomplir au mieux un des mérites favoris ancrés dans la culture Thaïlandaise, à savoir donner de la nourriture aux poissons sacrés Swai (également appelés Pangasius foroleri) - attention cette façon de nourrir les poissons est très spéciale et la personne choisie devra être habile de ses mains !

* Naviguez jusqu'au **Klong Mon** ; ce klong et ses nombreux temples bouddhistes est un endroit vénéré par les Thaïlandais qui comme vous le savez croient beaucoup aux bonnes actions et à la réincarnation

* Trouvez votre chemin jusqu'au petit marché près de **Tha Chang**;

2 * Naviguez jusqu'au **Wat Arun** et découvrez ce temple tout en céramique; vous devrez essayer de trouver combien il y a de marches pour atteindre le sommet du temple, mais attention vous ne devez pas monter dessus !

Emergency Contacts Exotissimo Travel Thailand
 Mr. Edwin Brieis (GM) 081 933 7328
 Ms. Waleerat (Operations Manager) 081 867 2806

Emergency Contacts Exotissimo Regional Representative Office
 Chiangmai: Mr. Bastiaan Rens Bruning 089 201 3027 Phuket: Ms Supa 086 943 9756
 rabi: Mr. Patrick 081 894 9137 Samui: Ms. Jongjit 077 422 674

BRIDGESTONE

Rallye sur les klongs

Equipe PHI PHI



Départ en longtails boats pour un excitant rallye sur les klongs !

Vous trouverez dans l'enveloppe des bahts qui vous permettront de faire certaines épreuves, mais à vous de gérer votre budget !

Les tâches doivent se faire dans l'ordre donné dans ce roadbook et bien évidemment tenter de tricher par tout moyen serait vous disqualifier !

Qui sera la meilleure équipe ? Si vous alliez travail d'équipe et coordination vous devriez être à même d'être les premiers à traverser la ligne d'arrivée!

* Allez au « Paklong Talaat » et parcourez à pieds les petites échoppes ; vous devrez acheter en équipe deux des fleurs parmi la liste suivante et les garder avec vous le temps du rallye : faites votre choix parmi : « Kulap », « Malee », « Dao Rung », « Dok Duak », « Jumpee », « Kuay Mai » et « Reerawadee » ; à vous demander aux marchands pour trouver les bonnes et d'en acheter deux sortes différentes parmi la liste ; inutile de vous encombrer avec un bouquet, un exemplaire de chaque fleur pour chaque équipe suffira!

(Toute l'équipe doit rester ensemble pour effectuer les achats et ne peut pas se séparer pour aller plus vite, le guide vous surveillera!)

* Naviguez jusqu'au Wat Arun et découvrez ce temple tout en céramique; vous devrez essayer de trouver combien il y a de marches pour atteindre le sommet du temple, mais attention vous ne devez pas monter dessus ! Puis dessinez le temple du Wat Arun le mieux possible pour avoir l'approbation de votre guide !

(Attention vous ne pouvez pas monter sur les marches pour les compter!)

- 80 \$
- วัดอรุณ
อรุณวัด
1. วัดอรุณ / อรุณวัด → donnez la mesure à vos poissons sacrés "samsi" l'anglaise
 2. วัดอรุณ
 3. วัดอรุณ
 4. วัดอรุณ
 5. วัดอรุณ
 6. Bengleda Mariet.

● **Fourth Dimension Travel**

Program : Discovery Kanchanaburi

Day 1

8.30 : Pick-up at the River Kwae Hotel

9.00 Arrive in Kanchanaburi, home of well known Bridge over the river Kwai, THE CEMETERY OF ALLIED PRISONERS OF WORLD WAR II who perished while building the "Death Railway", visiting to THE WAR MUSEUM and BRIDGE OVER THE RIVER KWAI to look at surrounding

13.00 : Arrive the waterfall Erawan

17.00 : Arrive the dam Srinakarin to appreciate the sunset.

Day 2

8.30 : Pick-up at the River Kwae Hotel

9.30 : Arrive to the (Tiger Temple) Pha Luang Ta Bua Yannasampanno monastery, where tourists come to see man and beast living together in perfect harmony.

13.00 : Arrive at the waterfall Sai Yok Noi

17.00 : Back to Bangkok

One Day floating market tour (Damnoen Saduak and Ampawa)

Bangkok – Damnoen Saduak – Ampawa - Bangkok

6.30 : Pick up at the hotel

7.45 : Visit Damnoen Saduak Floating Market, Ratchaburi

10.00 : Boat ride through the canals to see traditional Thai houses, the way they live and travel by boats and lunch Thai style.

13.00 : Visit the historical park of King Rama II and the temple of Ampawan

16.00 : Long tail boat ride through the canals of Ampawa Floating Market

19.00 : Back to Bangkok

One Day Bangkok Orientation Tour

American breakfast at hotel.

Visit the Temple of the Emerald Buddha (Wat Phra Kaew), the Grand Palace and the Temple of the Reclining Buddha (Wat Pho)

Bangkok-Ayutthaya

Day 1

7.30 : Starting from Bangkok

9.00 : Arrive to Bangk Pa-In Palace

10.30 : Wat Phanan Choeng

11.00 : Wat Mahathat

11.30: Wat Phra Srisanphet

13.00 : Lunch in the boat Horizon, Nonthaburi

16 :00 : Arrive at Shangri-La Hotel

Day 2

Bangkok Tour

8.40 : Arrive at the *Temple of the Emerald Buddha* (Wat Phra Kaew) and the Grand Palace

10.00 : The Temple of the Reclining Buddha (Wat Pho)

11.00 : *Temple of the Dawn* (Wat Arun)

13.00 : Klong tour

16.00 : Back to the hotel

Special Tour in Nakhon Pathom

Visit the Temple of Phra Pathom Chedi, Sanam Chandra Palace, Imagery Museum and Phuttamonthon Park.

4. Quelques photos pendant le stage

● Exotissimo Travel Thailand



Visite guidée au temple de l'Aurore et le circuit du canal par la guide professionnelle,
Wallee Permkvarmsuk



Le rallye sur les canaux avec le groupe de Bridgestone et le panneau de mon équipe
responsable *Phi Phi*



Le leader et le participant de mon
groupe responsable *Phi Phi*



Le résultat de chaque groupe du rallye sur
les canaux avec le groupe de Bridgestone

● Fourth Dimension Travel



La visite au pont de la mort *River Kwae*, Kanchanaburi



Le marché flottant à Ampawa, Samuthsongkram



Le circuit de Bangkok : le temple du Bouddha d'Emeraude et le temple Pho

5. L'évaluation du stagiaire d'Exotissimo Travel Thailand

EVALUATION DU STAGIAIRE

ETUDIANT

Nom: THANARATTANASUT

Prénom: Penpisit

Date de naissance: 13 MAR 1979

Numéro d'étudiant: 5111314

ENTREPRISE

Nom de l'entreprise: Exotissimo

Nom du guide:

Période de stage: 9 et 23 MAR 2010

Adresse: 6th Floor, Zuehlig House
1-2 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 ?

elle est co-opérative et agréable.

Domaines de compétences à renforcer :

Essayer de rejoindre les groupes français si possible pour être plus savante et plus professionnelle dans ce domaine

Appréciation générale sur l'étudiant :

Elle parle bien français et gentille. Je crois que avec la patience et la responsabilité elle pourra devenir une guide professionnelle

Cachet de l'entreprise, date et signature du guide

Dalorot
Inbound Operations Manager
26/4/10

6. L'évaluation du stagiaire de Fourth Dimension Travel

EVALUATION DU STAGIAIRE

ETUDIANT

Nom: THANARATTANASUT
 Prénom: PENPISIT
 Date de naissance: 13 MARCH 1975
 Numéro d'étudiant: 51111314

ENTREPRISE

Nom de l'entreprise: Fourth Dimension Travel
 Nom du guide: M. Kriengkrai Phacanthuee
 Période de stage: March-April 2010
 Adresse: 126/19 Soi Sathornize, Sathorn Rd.
 3/0m, Bangkok, Bangkok
 Contact: 02-6377942

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 ?

She is active and smiling to take care of the tourists and available to answer the questions.

Domaines de compétences à renforcer :

She should observe and find the best technique to answer the questions.

Appréciation générale sur l'étudiant :

She is bilingual (English & French) that will be useful in guide career path in the future.

Cachet de l'entreprise - date et signature du guide

[Signature]

April 22, 2010

Bibliographie

Kachitra Bhangnanda et Walaya Wiwatsorn (1989). *Manuel pour guides touristiques*.

Bangkok : Université de Chulalongkorn.

Sitographie

http://en.wikipedia.org/wiki/Kanchanaburi#Death_railway

http://en.wikipedia.org/wiki/Phra_Nakhon_Si_Ayutthaya_Province

http://en.wikipedia.org/wiki/Wat_Chaiwatthanaram

<http://thai.tourismthailand.org/destination-guide/nakhonpathom-73-1-1.html>

<http://thai.tourismthailand.org/>

www.exotissimo.com

www.damnoensaduak.com

Biographie

Mademoiselle Penpisit Thanarattanasut, née à Nakhon Pathom le 13 mars 1975, licenciée ès Lettres à l'Université Chulalongkorn en 1997 et maîtrise- ès-Lettres à l'Université Thammasat en 2002, est entrée à l'Université Silpakorn en 2008 afin de poursuivre des études supérieures.