

MY CROISIÈRES ENCORE

MY Évasion Croisières

GUIDE DU CONSEILLER EN VOYAGES

2007 | 2008



C'est mieux ensemble !

Choix, flexibilité et valeur incroyables combinés à des produits et services inégalables font la renommée de la nouvelle division Croisières de MyTravel Canada. Évasion Croisières et Croisières Encore viennent ensemble vous offrir encore plus, à vous, notre conseiller en voyages partenaire, et à vos clients.

Tandis qu'Évasion Croisières vous offre une panoplie complète de produits touristiques, tant au niveau aérien que terrestre, de même que son nouveau programme de fidélisation des conseillers en voyages, Points Voyage, Croisières Encore, elle, vous offre ses navires de croisière Dreamboats et sa célèbre Collection Tiffany, le programme Tiffany Elite, d'excellents tarifs sur les vols, les hôtels et les transferts terrestres.

Mis ensemble, tous ces ingrédients vous offrent :

- une expertise en matière de croisière inégalable
- une équipe des ventes à l'externe dédiée aux croisières
- un meilleur soutien de vente à l'interne
- deux centres d'appels offrant un service bilingue et entièrement dévoués aux croisières
- Un pouvoir d'achat immense
- Plusieurs choix de lignes aériennes
- L'avantage de faire toutes vos réservations au même endroit, grâce au nouvel outil de réservation en ligne.
- Un choix de 15 des meilleures compagnies de croisières au monde : Celebrity Cruises, Costa Cruises, Cruise West, Crystal Cruises, Disney Cruise Line, Holland America Line, MSC Cruises, Norwegian Cruise Line, Princess Cruises, Orient Lines, Regent Seven Seas Cruises, Royal Caribbean International, Silversea Cruises, The Yachts of Seabourn, Windstar Cruises.



NOUVEAU SYSTÈME DE RÉSERVATION INTERENTREPRISES!

Cliquez sur Croisière, c'est aussi simple que cela !

Réservez en ligne auprès d'Évasion Croisières et de Croisières Encore en utilisant le nouvel outil avant-gardiste de réservation des croisières que vous trouverez sur les sites **www.holidayhouseagent.ca** (Évasion Croisières) et **www.encorecruises.com** – Il vous suffit de vous rendre à la rubrique « Réservé aux conseillers en voyages » (Croisières Encore), de « cliquer sur Croisière », d'effectuer la recherche et de réserver tout, du navire aux dates de croisières, itinéraires, cabines et plus, grâce à un site pratique interentreprises.

Cet outil de réservation vous procure un accès à tous les produits d'Évasion Croisières et de Croisières Encore, et la possibilité de rechercher plusieurs compagnies de croisières à la fois, de trier la recherche selon la date, la destination, la durée et le port de départ, d'effectuer des réservations à partir d'un inventaire actif, des réservations en option, de consulter et d'effectuer des paiements sur des réservations existantes, de visionner tous les codes de tarification et même de récolter des Points Voyage avec Évasion Croisières.

ÉVASION CROISIÈRES :

1-800-268-8354

FAITES LE 4 POUR CROISIÈRES

RÉSERVATIONS EN LIGNE :

WWW.HOLIDAYHOUSEAGENT.CA

GROUPES :

514-935-8435 / 1-800-268-8354

FAITES LE 2, SUIVI DU 3

COURRIEL POUR LES GROUPES :

CRUISEGROUPS@HOLIDAYNETWORK.CA

CROISIÈRES ENCORE :

DREAMBOATS :

416-967-4545 / 1-800-661-6361

COLLECTION TIFFANY :

416-967-4468 / 1-800-933-7055

RÉSERVATIONS EN LIGNE :

WWW.ENCORECRUISES.COM

CLIQUEZ SUR LA RUBRIQUE « RÉSERVÉ AUX CONSEILLERS EN VOYAGES

GROUPES :

416-960-2516, POSTE 5304 / 1-800-661-7072, POSTE 5304

COURRIEL POUR LES GROUPES :

GROUPS@ENCORECRUISES.COM

Cher partenaire,

Bienvenue à notre nouvelle édition du Guide-Croisières du conseiller en voyages. Nous l'avons complètement repensé pour vous fournir de meilleurs outils de vente. Comme le savoir est synonyme de pouvoir et que le pouvoir sera votre meilleure arme pour accroître vos ventes de croisières, le présent guide vous offre une multitude de conseils de vente, de tableaux faciles à consulter et de renseignements sur les produits. Il a été conçu comme complément à nos brochures.

La vente de croisières peut être intimidante si l'on considère le nombre de compagnies de croisières, de types de cabines et de catégories, sans oublier le jargon de l'industrie. Le présent guide vise à simplifier et à démystifier le monde des croisières.

Pour ce qui est de ce que nous avons appris, voici quelques commentaires de nos experts :

1. Environ 6 millions de Canadiens ont déjà fait une croisière, ce qui signifie que les possibilités de vente sont énormes.
2. Les croisières sont le segment de l'industrie du voyage qui connaît la plus grande croissance, ce qui signifie qu'à moins de manquer le bateau... vous verrez vos ventes décoller.
3. 65 % des Canadiens réservent leurs croisières auprès d'un conseiller en voyages, ce qui signifie que vous avez la possibilité de vendre votre propre valeur et de vous approprier votre part du gâteau.
4. Pour vous sentir plus confortable, commencez par vous familiariser avec une compagnie de croisières, puis apprenez à en connaître une autre. Référez-vous aux pages 19 à 23 pour connaître la terminologie employée, l'anatomie du jargon des croisières et les principaux arguments de vente de nos compagnies de croisières partenaires.
5. Commencez toujours par vendre les meilleurs produits. Vous aurez plus de difficulté si vous partez d'un produit de base et essayez de vendre un produit supérieur. Référez-vous à la page 10 pour évaluer votre client.
6. Ne pensez jamais à vos propres gains lorsque vous discutez avec vos clients. Évaluez d'abord votre client puis proposez-lui une croisière appropriée. Cela augmentera le taux de satisfaction de vos clients et favorisera leur fidélité. Référez-vous aux pages 28-29 qui présentent des scénarios réels, des exemples de vente de produits supérieurs, de vente croisée et de vente de produits complémentaires.
7. Demandez toujours à vos clients s'ils désirent autre chose. Les clients qui font une croisière dépensent habituellement davantage donc ils achètent plus.
8. Insistez toujours sur le fait que vos clients devraient réserver tôt. Les croisières sont très en demande et les réservations chez nos cousins du Sud atteignent des niveaux jamais vus. Contactez nos spécialistes des croisières pour connaître les dernières aubaines.

Notre objectif est de vous fournir des solutions simples et judicieuses.

Notre produit est le service et notre équipe de spécialistes des croisières et nos directeurs des ventes partout au pays sont là pour vous aider.

Merci pour votre appui incomparable et bonnes ventes !



Stéphanie Bishop

Vice-présidente, division croisières

DOUBLE GARANTIE SUR LES CROISIÈRES

Nul autre voyageur au Canada ne vous offre une telle valeur ! Nous sommes si convaincus que votre client sera satisfait de sa croisière avec l'une de nos compagnies de croisières partenaires que nous vous le garantissons avec notre Double garantie sur les croisières.

Garantie du meilleur prix

Si vous trouvez un prix inférieur à celui qu'a coûté à votre client la croisière que vous lui avez réservée auprès d'Évasion Croisières/ Croisières Encore et qu'il y est admissible, veuillez contacter un de nos spécialistes des croisières qui vous l'accordera.

Garantie de satisfaction

Si votre client n'est pas satisfait une fois à bord, contactez-nous dans les 24 heures qui suivent son départ du port d'embarquement. Si la compagnie de croisières ou Évasion Croisières/Croisières Encore n'est pas en mesure de résoudre le problème, nous rembourserons au client la portion non utilisée de sa croisière ainsi que le coût de son vol de retour au port d'embarquement.

Table des matières

Système de réservation en ligne.....	2
d'Évasion Croisières et de Croisières Encore	
Introduction – Mot de la vice-présidente.....	3
Forfaits croisière et séjour.....	4
Avantages de réserver notre programme air-mer.....	5
Votre centre de villégiature flottant	6
Surmonter les objections.....	7
Vendre des croisières 101.....	8
Terminologie des croisières	9
Évaluation de votre client.....	10
10 façons d'aider vos clients à économiser	
Vivre au large – Vers la vie en suite.....	11
La croisière... du plaisir pour tous les âges.....	12
Programmes pour enfants.....	13
Le monde des croisières –	14
Ports d'escale les plus populaires	
Liste des compagnies de croisières.....	16
Foire aux questions.....	18
Nos compagnies de croisières partenaires....	19
Principaux arguments de vente	
Profil des navires	24
Tarifs pour conseillers en voyages.....	26
Osez comparer : Vacances terrestres	27
vs Vacances croisières	
Scénarios de vente de produits supérieurs, ...	28
de vente croisée, et de vente de produits complémentaires	
Vendre aux plus nantis.....	30
Ciblez les croisières de luxe.....	31
Programme de récompenses pour anciens passagers....	32
Frais supplémentaires / Mariages.....	33
Vente de croisières de groupes.....	34
Croisières nolisées et voyages incitatifs.....	35
Planification d'un événement-croisière réussi	

Légende

Ces deux icônes représentent les compagnies de croisières que vous pouvez réserver auprès de :

EC Croisières Encore

CE Évasion Croisières

Forfaits croisière et séjour



Caribe Hilton San Juan
San Juan, Porto Rico

Pour des vacances croisières encore plus intéressantes, combinez des séjours à l'hôtel et des excursions touristiques avant et après votre croisière.

Vos clients auront ainsi plus de temps pour visiter à loisir les divers ports d'escale et de vivre une expérience encore plus personnelle et enrichissante.

Voici un exemple des quelque 2 000 hôtels que nous vous proposons :

Ville	Hôtel	Catégorie	Tarifs hôteliers (à partir de)
Amsterdam, Hollande	Best Western Eden Hotel	3+ étoiles	253 \$
Amsterdam, Hollande	Hotel Amsterdam Roode-Leeuw	4 étoiles	219 \$
Athènes, Grèce	Athens Plaza	5+ étoiles	156 \$
Athènes, Grèce	Athens Acropol	4 étoiles	288 \$
Barcelone, Espagne	Citadines Barcelona Ramblas	3 étoiles	186 \$
Barcelone, Espagne	Hotel Avenida Palace	4+ étoiles	259 \$
Copenhague, Danemark	Scandic Hotel Webers	3 étoiles	202 \$
Copenhague, Danemark	Scandic Hotel Copenhagen	4 étoiles	288 \$
Fort Lauderdale, Floride	Hyatt Regency Pier 66	5 étoiles	177 \$
Fort Lauderdale, Floride	Sheraton Yankee Trader	4 étoiles	119 \$
Honolulu, Hawaï	Outrigger Reef Hotel	5 étoiles	202 \$
Honolulu, Hawaï	Pacific Beach Hotel	4 étoiles	183 \$
Honolulu, Hawaï	Mirimar at Waikiki	3+ étoiles	169 \$
Londres, Grande-Bretagne	The Regency	4 étoiles	246 \$
Londres, Grande-Bretagne	Royal National	3 étoiles	126 \$
Los Angeles, Californie	The Millennium Biltmore	5 étoiles	107 \$
Miami, Floride	Hotel RIU Florida Beach	3 étoiles	124 \$
Miami, Floride	Courtyard By Marriott	4 étoiles	159 \$
Nouvelle-Orléans, Louisiane	Holiday Inn French Quarter	3 étoiles	137 \$
Nouvelle-Orléans, Louisiane	Hotel Monteleone	4 étoiles	179 \$
New York, New York	The Roosevelt Hotel	4 étoiles	252 \$
New York, New York	Carlton	4 étoiles	315 \$
Rome, Italie	Hotel Laura	3 étoiles	149 \$
Rome, Italie	Jolly Leonardo Davinci	4 étoiles	252 \$
San Francisco, Californie	San Francisco Carlton	3+ étoiles	143 \$
San Francisco, Californie	Sheraton Fisherman's Wharf	4 étoiles	195 \$
San Diego, Californie	The Dana on Mission Bay	3+ étoiles	149 \$
San Juan, Porto Rico	Caribe Hilton San Juan	4 étoiles	260 \$
Vancouver, Colombie-Britannique	Sheraton Vancouver Wall Centre	4 étoiles	234 \$
Vancouver, Colombie-Britannique	Fairmont Waterfront	4 étoiles	189 \$
Venise, Italie	Hotel Canaletto	3 étoiles	214 \$
Venise, Italie	Hotel Cavalletto	4+ étoiles	339 \$

Prix par chambre, par nuit, hébergement standard, en occupation simple ou double, pour les périodes les moins cher (prix variant selon les dates d'arrivée et de départ). Prix en dollars canadiens, taxes en sus. Hôtels sujets aux disponibilités au moment de la réservation. Dates d'interdiction et exigences quant à la durée minimum du séjour applicables. Renseignements sur demande !

Exemples de forfait croisière et séjour

ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL

Mariner of the Seas

Forfait croisière de 10 nuits

À partir de **1 616** \$CAN p.p.

Comprend :

- Séjour de 3 nuits à l'hôtel Sheraton Studio City Hotel, Orlando, Floride, avant la croisière
- Navette de l'hôtel à Walt Disney World, Universal Orlando et Sea World
- Croisière antillaise de 7 nuits au départ de Port Canaveral
- Vols aller-retour à destination d'Orlando et transfert du quai à l'aéroport

CELEBRITY CRUISES

Century

Forfait croisière de 12 nuits

À partir de **2 461** \$CAN p.p.

Comprend :

- Séjour de 2 nuits à l'hôtel Cortusa Rosella, Barcelone, Espagne, avant la croisière
- Croisière méditerranéenne occidentale de 10 nuits au départ de Barcelone
- Vols aller-retour à destination de Barcelone et transfert du quai à l'aéroport

ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL

Navigator of the Seas

Forfait croisière de 14 nuits

À partir de **3 886** \$CAN p.p.

Comprend :

- Séjour de 3 nuits à l'hôtel Melia White House, Londres, Grande-Bretagne, avant la croisière
- Croisière en Scandinavie et Russie de 11 nuits au départ de Southampton
- Vols aller-retour à destination de Londres et transfert du quai à l'aéroport

NCL AMERICA

Pride of Hawaii

Forfait croisière de 10 nuits

À partir de **2 179** \$CAN p.p.

Comprend :

- Séjour de 7 nuits entre les îles à bord du magnifique Pride of Hawaii
- Séjour de 3 nuits à l'hôtel Sheraton Princess Kaiulani, Waikiki, après la croisière
- Vol aller-retour à destination d'Honolulu
- Tous les transferts

Prix forfaitaires basés sur une cabine intérieure et des vols de Toronto ; hôtels tels qu'indiqués; les transferts de surface sont ceux du quai à l'aéroport à la fin de la croisière (tous les transferts sont inclus pour les passagers du Pride of Hawaii); taxes de départ et droits gouvernementaux en sus. Prix par personne en occupation double et sujets à changement.

Avantages de réserver le programme air-mer d'Évasion Croisières et de Croisières Encore

Le populaire programme air-mer d'Évasion Croisières et de Croisières Encore veille à jumeler les vols les plus pratiques et les plus économiques avec une croisière. Pour ce faire, nous avons sélectionné des centaines de combinaisons de vols. Nous nous spécialisons aussi dans les vols personnalisés pour répondre aux demandes spéciales de changement d'itinéraire ou autres.

Qu'est-ce qui fait le succès de notre programme air/mer ?

- Toutes vos prestations de croisières au même endroit (trouvez tout au même endroit)
- Pas de déviation, ni aucuns frais d'escale
- Confirmation immédiate des vols
- Vols réguliers (directs ou sans escale) de 19 aéroports des principales villes du Canada
- Tarifs de correspondance à partir de plus de 50 aéroports régionaux vers nos grandes villes d'entrée
- Transporteur et itinéraire connus au moment de la réservation
- Sélection de sièges (si disponibles) confirmée
- Numéros de Grand voyageur et demandes de menus spéciaux ajoutés au dossier
- Tarifs classe affaires concurrentiels
- Annulation des sièges autorisée, sans pénalité jusqu'à la date du règlement final de la croisière !*
- Toute annulation nécessaire après l'émission des billets est possible moyennant des frais minimes*
- Tarifs avantageux pour les transferts aller-retour de l'aéroport au quai, les jours d'embarquement et de débarquement (à moins d'une demande de déviation)

* Des exceptions s'appliquent. Les vols doivent être réservés en même temps que la croisière.



Évasion Croisières et Croisières Encore offrent des vols de 19 aéroports des principales villes du Canada :

- Saint-Jean
- Moncton
- Charlottetown
- Halifax
- Fredericton
- St. John
- Québec
- Montréal
- Ottawa
- Toronto
- Londres
- Thunder Bay
- Winnipeg
- Saskatoon
- Regina
- Edmonton
- Calgary
- Vancouver
- Victoria

IDÉES FAUSSES À PROPOS DU PROGRAMME AIR-MER DES COMPAGNIES DE CROISIÈRES

1. **Protection** – lorsque vous réservez les vols de la compagnie de croisières, vos passagers sont protégés en cas de retard des vols. ➤ **FAUX**
2. **Vols** – si vous avez plusieurs clients qui voyagent ensemble, la compagnie de croisières garantit qu'ils seront sur les mêmes vols. ➤ **FAUX**
3. **Assurance** – si les vols sont retardés ou annulés, vos passagers sont automatiquement couverts par l'assurance de la compagnie de croisières (voir sa politique). ➤ **FAUX**

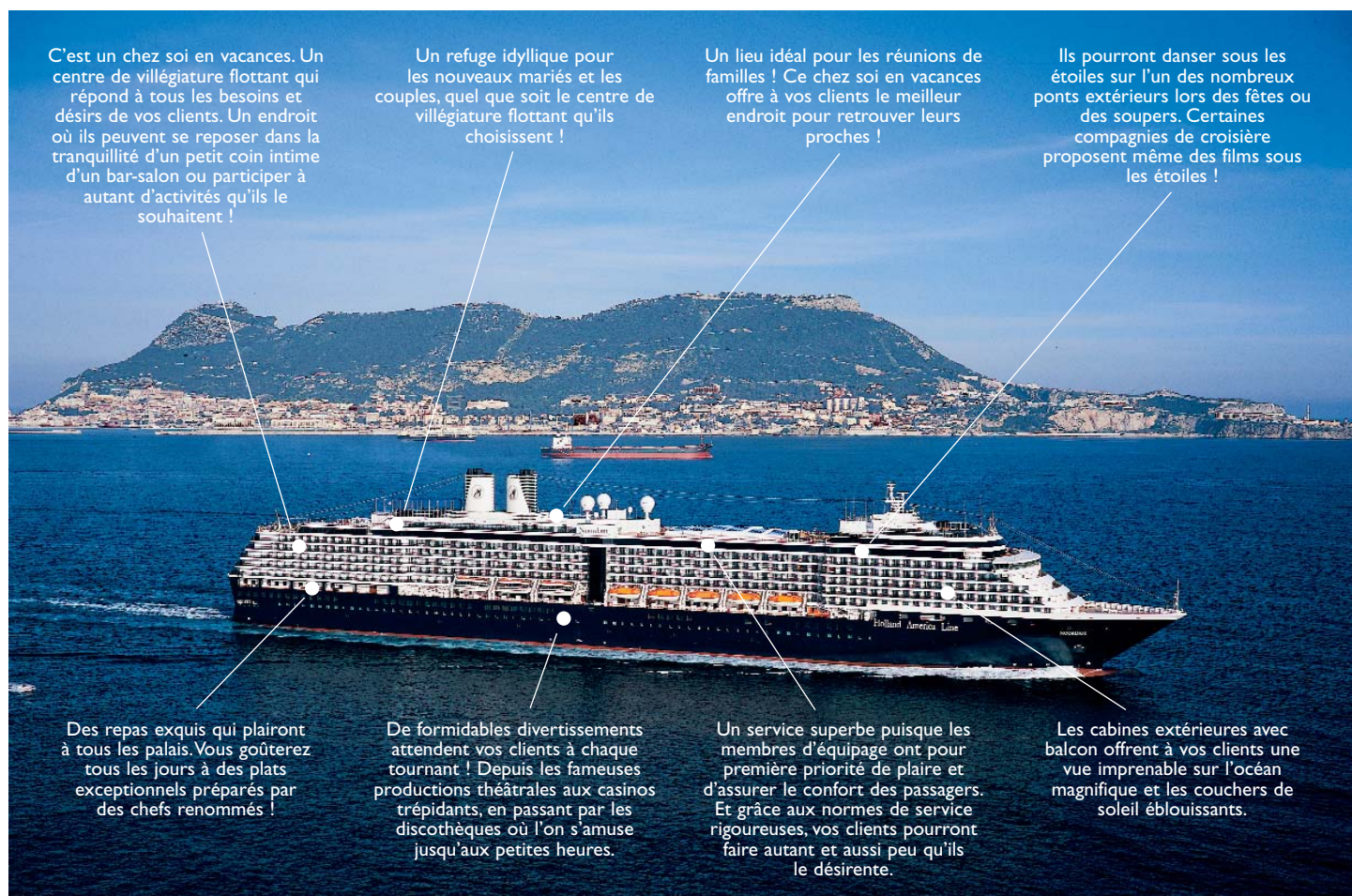
Veillez contacter customair@encorecruises.com ou customair@cruiseescapes.com pour :

- demandes d'itinéraire spécial
- demandes de déviation
- changements
- renseignements sur les tarifs
- menus spéciaux
- sélection de sièges
- inclure les numéros de Grand voyageur

En deux **Mots**

Pour obtenir les meilleurs tarifs possibles et une confirmation des sièges dans la classe de votre choix, réservez tôt car les places pour les destinations populaires s'écoulent vite.

Votre centre de villégiature flottant



C'est un chez soi en vacances. Un centre de villégiature flottant qui répond à tous les besoins et désirs de vos clients. Un endroit où ils peuvent se reposer dans la tranquillité d'un petit coin intime d'un bar-salon ou participer à autant d'activités qu'ils le souhaitent !

Un refuge idyllique pour les nouveaux mariés et les couples, quel que soit le centre de villégiature flottant qu'ils choisissent !

Un lieu idéal pour les réunions de familles ! Ce chez soi en vacances offre à vos clients le meilleur endroit pour retrouver leurs proches !

Ils pourront danser sous les étoiles sur l'un des nombreux ponts extérieurs lors des fêtes ou des soupers. Certaines compagnies de croisière proposent même des films sous les étoiles !

Des repas exquis qui plairont à tous les palais. Vous goûterez tous les jours à des plats exceptionnels préparés par des chefs renommés !

De formidables divertissements attendent vos clients à chaque tournant ! Depuis les fameuses productions théâtrales aux casinos trépidants, en passant par les discothèques où l'on s'amuse jusqu'aux petites heures.

Un service superbe puisque les membres d'équipage ont pour première priorité de plaire et d'assurer le confort des passagers. Et grâce aux normes de service rigoureuses, vos clients pourront faire autant et aussi peu qu'ils le désirent.

Les cabines extérieures avec balcon offrent à vos clients une vue imprenable sur l'océan magnifique et les couchers de soleil éblouissants.

Comment choisir l'emplacement de la cabine qui convient le mieux à votre client

EMPLACEMENT :

- ⚓ Les balcons situés à la proue sont pour les marins, puisqu'ils offrent moins de protection contre les éléments.
- ⚓ Plus la cabine est en hauteur et plus elle est proche de la proue ou de la poupe, plus le tangage du navire est prononcé.
- ⚓ Les personnes âgées et handicapées trouveront sans doute plus pratiques des cabines situées près des ascenseurs.
- ⚓ Les cabines près de la piscine et des ponts soleil sur les grands navires sont plus pratiques pour les familles.
- ⚓ Les cabines du pont promenade sont moins intimes et ont une vue limitée. Les passants peuvent regarder par la fenêtre, de même que les piliers, les canots de sauvetage et la structure des ponts peuvent obstruer la vue.

VUE :

- ⚓ Les fenêtres à la proue peuvent être petites et en retrait. Sans un balcon, la vue risque d'être limitée.
- ⚓ Près de la proue, la coque peut limiter la vue des fenêtres et des balcons.
- ⚓ Les canots de sauvetage peuvent obstruer la vue, donc les cabines situées sur les ponts des canots de sauvetage coûtent moins cher. Par contre, elles offrent un excellent rapport qualité-prix. Autre très bon conseil à offrir à vos clients : réserver une des cabines qui se trouvent entre les canots de sauvetage.
- ⚓ Certaines cabines extérieures sont situées à l'extrémité de ponts peu achalandés. Elles offrent un bon rapport qualité-prix puisqu'elles offrent des espaces extérieurs très peu fréquentés, ne moyennant aucun supplément !

BRUIT :

- ⚓ Les cabines situées en dessous, au-dessus ou près des salles de spectacles, des restaurants, de la discothèque, des escaliers ou de toute autre aire publique peuvent être très bruyantes.
- ⚓ Le mécanisme de l'ancre du navire est très bruyant lorsqu'il est activé.
- ⚓ Les embarcations de service assignées au navire peuvent être bruyantes lorsqu'elles sont soulevées et abaissées.
- ⚓ Sur les navires moins récents, les cabines situées à la poupe ne sont pas toujours protégées du bruit et de la vibration des moteurs. Sur les navires plus récents, les systèmes de propulsion ont éliminé ce problème.

BALCONS

- ⚓ Les fenêtres des cabines sont scellées. Si vos clients veulent profiter de la brise marine, suggérez-leur un balcon.
- ⚓ Sur certains navires, il est possible que des suies collent aux balcons.
- ⚓ Sur certains navires, les balcons sont complètement privés alors que sur d'autres, l'intimité est limitée.
- ⚓ Les cabines avec balcon situées là où le navire s'élargit procurent plus d'espace, et sont au même prix que les autres cabines de la même catégorie.
- ⚓ Les cabines donnant sur l'arrière peuvent offrir des vues panoramiques; les balcons en coin sont imbattables.
- ⚓ Les plus grands balcons comportent assez d'espace pour des chaises longues, une table et parfois même une baignoire à remous.

Surmonter les objections

Les croisières sont sans doute plus susceptibles que toute autre forme de voyage d'être victimes d'idées préconçues, surtout de la part des personnes qui n'y ont jamais été. Lorsque vous faites face à des objections, essayez autant que possible de les surmonter en entamant votre réponse par des mots tels que « je comprends pourquoi vous dites cela, mais... » et énumérez vos arguments de vente.

Voici quelques réponses à certaines objections inévitables qui seront soulevées par les gens qui pensent que les croisières ne sont pas pour eux.

LES CROISIÈRES, C'EST TROP CHER

En fait, ce que la plupart des gens constatent, c'est que les croisières leur offre un EXCELLENT rapport qualité-prix. En voici la raison :

- Le prix de votre croisière inclut l'hébergement ainsi que tous les repas
- Vous visitez plusieurs destinations sans avoir à défaire vos valises plus d'une fois
- La plupart des compagnies de croisières offrent aux Canadiens et aux résidents du Canada des taux de change subventionnés. Réservez tôt et économisez !

JE VAIS AVOIR LE MAL DE MER

La plupart des gens en croisière n'en souffrent pas, parce que :

- Les navires d'aujourd'hui sont munis de stabilisateurs de pointe qui minimisent le tangage
- Il existe de nombreuses mesures préventives
- Le personnel médical à bord a l'expérience et l'équipement nécessaires pour traiter le mal de mer

JE SUIS TROP JEUNE POUR PARTIR EN CROISIÈRE

Pas du tout. Il existe des croisières et des activités pour tous les groupes d'âge. D'ailleurs, les croisières de nos jours sont très différentes de ce qu'elles étaient il y a des années...

- L'âge moyen des passagers continue de baisser
- De plus en plus de familles vont en croisière, et les nouveaux mariés encore plus
- Les compagnies de croisières contemporaines et haut de gamme offrent des aires et des activités destinées à chaque groupe d'âge
- Les navires de Disney ainsi que l'île privée où les navires font escale comportent des aires pour adultes seulement

JE VAIS M'ENNUYER

Bien au contraire ! En fait, vous n'aurez pas le temps de tout faire. C'est si vaste et il y a tellement de choses à découvrir à bord. Les navires de croisière sont des centres de villégiature flottants dotés de tous les services et installations que les meilleurs centres de villégiature offrent sur terre, sinon plus...

- Activités à toute heure du jour et de la nuit
- Spas, sports et ponts soleil
- Films et divertissements
- Excursions terrestres
- Programmes d'enrichissement

JE N'AI PAS DE VÊTEMENTS CHICS

Vous n'en avez pas besoin. De nos jours, les croisières sont plus décontractées...

- Certaines compagnies de croisières recommandent une tenue décontractée pour la durée de la croisière
- La plupart des compagnies de croisières ont des sections de leurs restaurants réservées pour les passagers qui préfèrent une tenue décontractée lors des soirées chics
- Si vous ne voulez vraiment pas vous habiller pour sortir, vous pouvez toujours opter pour le service aux cabines offert 24 h sur 24

LES CROISIÈRES NE SONT-ELLES PAS TRÈS RIGIDES ?

Pas du tout. Il y a maintenant tellement d'options et la vie à bord est si flexible que vous pouvez choisir de participer à toutes les activités ou opter pour le farniente. *Vous avez toujours le choix.*

JE TROUVERAI ENNUYEUX DE PRENDRE MES REPAS À LA MÊME PLACE TOUS LES JOURS

De nos jours, les compagnies de croisières ont su s'adapter aux besoins de leurs passagers en leur proposant différentes formules de repas en plus des options de repas « traditionnels ».

Les navires de croisières de luxe proposent une formule de repas libres avec tables pour deux ou plus.

Certains des navires de NCL comportent jusqu'à 13 restaurants différents et la formule de repas libre est offerte sur tous les navires.

Princess offre le concept *Choix personnel*, qui allie la formule de repas traditionnels et la formule de repas libres.

La plupart des compagnies de croisières offrent une formule de repas décontractés avec buffet ou un restaurant spécialisé.

JE SUIS CÉLIBATAIRE, JE VAIS M'ENNUYER À MOURIR

Pas du tout. Les navires de croisières sont l'un des meilleurs endroits pour les personnes seules. Ils offrent :

- de nombreuses occasions de rencontrer d'autres personnes dans une ambiance amicale
- des réceptions-cocktails où les célibataires font connaissance
- une sécurité
- les navires de croisières Crystal, Holland America (séjour de 14 jours ou plus), Orient, Regent Seven Seas et Silversea offrent, au cours de certaines de leurs croisières, un programme social où des hôtes accompagnent les personnes seules pour jouer aux cartes, prendre des repas et danser en soirée.

POURQUOI UNE CABINE EXTÉRIEURE ?

La plupart des gens ont constaté que...

- puisqu'ils sont sur un navire, ils veulent voir la mer à leur réveil, ou le port ou bien encore le temps qu'il fait dehors
- ils aiment regarder dans le calme de leur balcon privé la lune briller sur la mer et entendre les vagues
- la différence de prix entre une cabine intérieure, extérieure ou extérieure avec balcon est minime et en vaut vraiment la peine.

ON NE FAIT QUE MANGER, JE VAIS GROSSIR !

Pas nécessairement ! Vous goûterez à des mets délicieux en croisière mais notez bien ceci :

- Les menus incluent des choix faibles en calories et en cholestérol
- Pour la santé du cœur, tous les navires de croisières offrent des desserts sans sucre et des plats végétariens.
- Si vous prenez 1 ou 2 kg, vous pourrez facilement les perdre en vous rendant à l'un des centres de conditionnement physique qu'offrent tous les navires.

J'AI DES ENFANTS, JE NE PEUX PAS VOYAGER

Les croisières pour les familles sont fabuleuses. La plupart des croisiéristes s'assurent de fournir des programmes d'activités supervisées pour les jeunes, surtout lors des vacances scolaires. Les membres de l'équipage tiennent les enfants occupés à s'amuser pour permettre ainsi aux parents de se détendre et de profiter de leur croisière. Et mieux encore, les enfants voyagent généralement à un prix nettement inférieur en tant que 3^e ou 4^e occupant d'une cabine. Pour plus de détails, voir notre tableau en page 13.

JE VEUX ME REPOSER; LES CROISIÈRES SONT BEAUCOUP TROP MOUVEMENTÉES POUR MOI

En fait, les croisières vous offrent une multitude de choix. À vous de décider ce qui vous convient le mieux.

- Les navires de croisières modernes vous proposent jusqu'à 4 piscines et bains à remous
- Tous les navires comportent un spa et un centre de conditionnement physique, deux excellents endroits pour se défouler
- Les grands navires modernes offrent plus d'espace par passager que jamais auparavant et plusieurs coins ont été conçus pour vous isoler, loin des activités trépidantes.

JE SUIS DÉJÀ ALLÉ EN CROISIÈRE, POURQUOI Y REPARTIR ?

Chaque croisière peut être personnalisée pour vous faire vivre une toute nouvelle expérience...

- La grandeur des navires varie de 500 à 150 000 tonnes, et leur capacité de 78 à 3 700 passagers
- La durée des croisières peut aller de 3 à 126 jours
- Vous pouvez partir en croisière vers des destinations culturellement stimulantes, pour admirer des paysages de toute beauté ou pour visiter les meilleures plages que vous offrent les îles
- Certains navires sillonnent les eaux côtières de votre région, d'autres voguent à destination de ports exotiques, entre autres, l'Antarctique, l'Amérique du Sud, le Pacifique Sud, la Méditerranée et la Baltique...

Les croisières ont davantage de clients satisfaits...

La croisière offre le meilleur rapport qualité-prix pour vos vacances. Elle offre un mélange incomparable de variété, de commodité et de plaisir. De plus, elle constitue le moyen le plus abordable et commode de voir du pays sans se soucier de défaire et refaire ses valises.



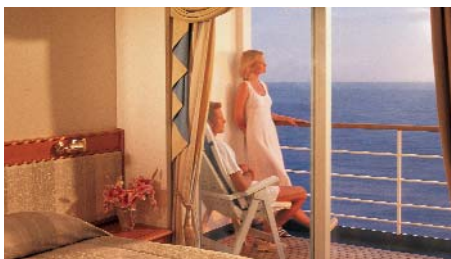
10 RAISONS PRINCIPALES DE CHOISIR UNE CROISIÈRE :

1. **Valeur** : un seul prix permet de régler le séjour, les repas, les divertissements et les activités.
2. **Romantisme** : des plages isolées, des repas dans la suite sur un balcon donnant sur l'océan, des services de spa pour deux et plus.
3. **Cuisine** : des repas de gourmet avec des ingrédients exotiques, de bonnes vieilles recettes comme la pizza et la crème glacée, ou une cuisine de spa si l'on veut surveiller sa santé.
4. **Variété** : avec plus de 100 navires différents, 1 800 ports d'escale, des croisières à thème et un nombre incroyable de lieux à voir et de choses à faire, vous découvrirez une croisière conçue pour vous.
5. **Activités** : Comblez vos journées de visites, d'activités sportives ou autres, de conférences culturelles, d'éducotours, ou détendez-vous simplement au salon, près de la piscine. Le soir, faites la fête en dansant, allez voir des revues musicales ou laissez-vous prendre au jeu, ou alors, savourez simplement la nuit étoilée.
6. **Simplicité** : Il est facile de planifier une croisière. Une fois à bord, presque toutes vos dépenses sont incluses. Plus aucun souci.
7. **Nouveaux horizons** : Allez au lit dans un lieu pour vous réveiller dans un autre... Et vous n'avez à défaire votre valise qu'une seule fois.
8. **Familles** : Les familles adorent les croisières. Les programmes pour enfants, les menus « spécial jeune », et les visites du bateau feront plaisir aux enfants tout en donnant aux parents un temps de repos.
9. **Dorlotage** : peu importe le budget, toutes les compagnies de croisières chouchoutent leurs clients avec un service de première classe jour et nuit.
10. **Satisfaction** : Il est avéré que le pourcentage de clients satisfaits est plus élevé pour les croisières que pour toute autre expérience de vacances !

PRINCIPALES RAISONS DE VENDRE UNE CROISIÈRE :

- **Commissions plus élevées**
- **Potentiel de profits inexploité** : 7,1 millions de Canadiens sont extrêmement intéressés à partir en croisière au cours des cinq prochaines années.
- **Entreprise basée sur la fidélisation et les références** : l'industrie des croisières jouit d'une clientèle très fidèle et ceux qui y participent donnent de bonnes références.
- **Voyages de groupes** : les groupes aiment l'absence de soucis qu'offre la croisière et les occasions de rencontre à bord; de plus, le commerce des voyages de groupes rapporte davantage de commissions.
- **Marché des familles** : es voyages en famille et de multi-génération sont en pleine croissance et la croisière est le choix de vacances idéal pour ce marché. Il faut profiter de cette tendance.
- **Occasions d'un marché de niches** : Vendre des croisières offrant des expériences culturelles ou artistiques, des dégustations de vin, des activités thématiques, des programmes éducatifs et davantage, voilà le moyen idéal de bâtir votre entreprise et d'augmenter votre part de marché avec les groupes spécialisés.

que toute autre expérience de vacances !



COMPOSANTES DE BASE DE LA CABINE :

Chaque cabine a une salle de bain privée avec douche. Celles de catégories supérieures ont en général une douche et une baignoire. Les lits jumeaux se convertissent en un lit Queen sur la plupart des navires (mais pas partout). Les suites peuvent avoir des lits King. Certaines cabines choisies ont des lits superposés ou un divan pour accueillir une troisième ou une quatrième personne. Plusieurs navires plus récents disposent de chambres contiguës. La plupart des cabines ont la TV, un magnétoscope ou lecteur de DVD, des chaînes musicales, un coffret de sécurité et un séchoir à cheveux.

COMPRENDRE LES PRIX DES CROISIÈRES

Discutez avec vos clients pour vous assurer que les tarifs des brochures ne les effraient pas. À quelques exceptions près, cependant, ils ne devraient pas avoir à payer ce tarif, à moins de voyager en période de pointe, avec un temps très limité.

Il faut considérer le coût total de toutes les composantes au moment de comparer les prix. Éléments à prendre en compte croisière, vol, frais portuaires, taxes de départ et redevance gouvernementales, correspondances, nuitées obligatoires.

Toujours demander le tarif aîné, résident canadien, client régional ou client fidèle.

CHOIX DE FORMULES DE SOUPER

La norme, pour la plupart des compagnies de croisières les plus récentes et haut de gamme, est de proposer des heures de repas pour le souper (c'est le souper traditionnel).

TARIFS AUX CONSEILLERS

Le meilleur moyen de vendre une croisière est d'en faire l'expérience vous-même ! Voir à la page 26 des exemples de tarifs pour les conseillers en voyages.

Arrivée pour le premier service :

habituellement de 18 h à 18 h 30.

Deuxième service : entre 20 h et 20 h 30.

Plan de table : il faudra demander à vos clients avec combien de gens ils préfèrent manger (les tables sont de 2 à 10 places) et nous en aviser au moment de la réservation.

Sièges non réservés ou seuls : quand les clients peuvent choisir une table différente chaque soir et manger avec qui ils veulent, dans une certaine période de temps. Cette option est disponible sur toutes les croisières de luxe (sauf Crystal Cruises).

Norwegian Cruise Line offre des soupers de style libre : les clients peuvent manger à toute heure, dans 13 lieux différents, de 17 h à minuit.

Princess Cruises offre le concept Choix personnel ou les repas à toute heure qui permettent aux clients de manger dans leur salle à manger principale, quand et avec qui ils le veulent, aux heures de repas.

La compagnie de croisières Disney Cruise offre des repas en rotation, qui permettent de faire une expérience culinaire différente presque chaque soir : les clients sont accompagnés par leurs serveurs d'une salle à manger exclusive à l'autre.

La plupart des compagnies de croisières offrent des choix de souper tels que les restaurants classiques et/ou spécialisés, habituellement pour des frais minimes.

Pour les régimes particuliers ou les allergies : veuillez en aviser notre département des services spéciaux au moins 30 jours avant le départ ; dans la plupart des cas, la compagnie donne satisfaction au client.

Occasions spéciales : demandez à vos clients s'ils désirent célébrer un anniversaire, une lune de miel ou une autre occasion à bord. Nous en aviser au moment de la réservation.

En deux Mots

Selon le *Conference Board of Canada*, le marché canadien des croisières a augmenté de 12 % en 2005. Comme moins de 5 % des Canadiens ont pris une croisière depuis trois ans, la croissance de ce marché est assurée. Elle devrait venir des clients qui feront une croisière pour la première fois, dont les motivations sont assez différentes des habitués. 64 % des Canadiens devraient recourir à un conseiller en voyages pour réserver leurs vacances-croisière.

Terminologie des croisières

CLIA :

La *Cruise Lines International Association* travaille en partenariat avec près de 17 000 agences de voyages affiliées d'Amérique du Nord pour assurer la meilleure expertise en vente de croisières et de services aux croisiéristes par un vaste ensemble d'activités de formation des conseillers en voyages, de relations publiques et de publicité.

Cabines contiguës :

Cabines voisines l'une de l'autre

Poupe :

Arrière du navire

Maître-bau :

Largeur du navire

Proue :

Avant du navire

Cabines communicantes :

Cabines dotées d'une porte permettant aux passagers de passer librement de l'une à l'autre.

Débarquement :

Sortir/quitter le navire.

Embarquement :

Entrer/monter à bord du navire.

Passerelle :

Rampe par laquelle les passagers embarquent et débarquent.

Jones Act :

« Lois du cabotage » interdisant aux passagers d'embarquer et de débarquer dans un même pays sans avoir visité un pays étranger entre temps. Un permis spécial avec avis préalable est exigé pour certains pays, mais il n'y a pas de garantie qu'il sera accordé. Aucun débarquement permanent n'est autorisé pendant la croisière dans quelque port américain que ce soit.

Babord :

En regardant vers l'avant, le côté gauche du navire.

Tribord :

En regardant vers l'avant, le côté droit du navire.

Tender :

Embarcation de service assignée à un navire pour les liaisons avec la terre quand le navire a jeté l'ancre.

Évaluation de votre client

1^{ER} SCÉNARIO

Vos clients ont séjourné plusieurs fois dans des hôtels sous les tropiques, mais cette fois-ci, ils aimeraient essayer quelque chose de différent. Ils n'ont jamais fait de croisière.

- Posez des questions pour déterminer leurs préférences. Une question évidente mais primordiale est « Avez-vous déjà fait une croisière ? » Présentez l'idée à vos clients et surmontez leurs objections. (Les objections les plus courantes figurent à la page 7).
- Vous devez parler des avantages et de la valeur d'une croisière aux personnes qui n'en ont jamais fait. Expliquez-leur ce qui est inclus : les repas, les spectacles, les activités, etc.
- Soulignez le côté pratique de n'avoir à défaire et à refaire les valises qu'une seule fois et de visiter plusieurs destinations. N'oubliez pas de mentionner aussi la commodité d'avoir un hôtel qui navigue avec eux.
- Faites un tableau comparatif indiquant le coût journalier d'une croisière par rapport à un séjour à l'hôtel. (Voir les exemples en page 27). Les croisières offrent un excellent rapport qualité-prix, même comparées aux meilleurs centres de villégiature tout compris, et la cuisine y est souvent très supérieure. Servez-vous des brochures pour leur montrer les caractéristiques des navires.

2^E SCÉNARIO

Vos clients veulent aller en Europe, mais ils ne savent pas exactement où, ni qu'une croisière est une excellente façon de découvrir ce coin du monde.

- Commencez toujours par poser des questions sur les intérêts de vos clients, puis suggérez-leur une croisière en Europe. Les gens n'associent pas toujours les croisières à l'Europe, l'Asie, l'Amérique du Sud, Hawaï et aux autres destinations exotiques.
- Expliquez les avantages d'une croisière vers des destinations éloignées. Soulignez l'aspect sécurité, les normes nord-américaines de propreté, de préparation des aliments, de grandeur des chambres, et bien sûr, sur un navire, la langue ne pose aucun problème.
- Pour les clients qui veulent découvrir plusieurs destinations, une croisière leur offre un excellent rapport qualité-prix.
- Montrez à vos clients la liste des excursions offertes. Ils pourront ainsi voir et découvrir tout ce dont ils ont rêvé et facilement faire toutes les réservations d'avance.
- N'oubliez pas de leur expliquer combien il est facile de prolonger leurs vacances pour visiter encore plus, que ce soit au début ou à la fin de leur croisière, en y jumelant des excursions terrestres et des forfaits hôteliers.

3^E SCÉNARIO

Votre client a déjà fait une croisière et en connaît déjà les principes. Il voudrait que sa prochaine croisière lui fasse vivre une toute nouvelle expérience.

- Proposez-lui une cabine de catégorie supérieure avec vue sur mer ou avec balcon. Les balcons sont privés, tout indiqués pour les moments romantiques, la détente et une vue panoramique spectaculaire. Décrivez-lui les joies de prendre le café sur son balcon le matin ou un verre de champagne sous les étoiles. Peignez le cadre et laissez votre client imaginer le reste.
- Parlez-lui de nouvelles destinations exotiques. Les habitués des croisières recherchent quelque chose de nouveau. Où est-il déjà allé ? Qu'a-t-il aimé ? Suggérez-lui des itinéraires différents et des excursions terrestres qui stimuleront son imagination.
- Les habitués des croisières seront souvent intéressés par les nouveaux navires et les installations spectaculaires qu'ils comportent. Les compagnies de croisières offrent aussi des croisières thématiques et des programmes d'enrichissement à bord, alors ne manquez pas de demander à vos clients s'ils ont des intérêts particuliers auxquels ils pourront s'adonner lors de leur croisière. N'oubliez pas non plus que plusieurs compagnies de croisières ont en place des programmes pour anciens passagers qui proposent des offres exceptionnelles.

10 façons d'aider vos clients à économiser

- 1. Rabais « Réservez tôt »** – La plupart des compagnies de croisières offrent des tarifs spéciaux aux clients qui réservent tôt. C'est ce qu'on appelle RRT (tel que ci-dessus) ou encore rabais de réservation anticipée (RRA). De tels tarifs sont soumis à la capacité et peuvent être annulés sans préavis, mais peuvent toutefois être publiés dans les brochures des compagnies de croisières.
- 2. Rabais pour anciens passagers** – N'oubliez pas de demander à vos clients s'ils sont d'anciens passagers de la compagnie de croisières en question ou de l'une de ses filiales, car des rabais et promotions sont très souvent offerts aux anciens passagers. Ils pourraient même bénéficier de primes supplémentaires.
- 3. Rabais de groupe** – Les groupes qui voyagent ensemble (réunions de famille, clubs ou associations, réunions ou voyages de motivation, etc.) profitent de rabais de groupe ainsi que de cabines gratuites, s'ils répondent au nombre minimum de passagers (habituellement 16 passagers ou 8 cabines – voir détails en page 34).
- 4. Tarifs pour aînés ou pour résidents canadiens** – Des tarifs réduits aux aînés et aux résidents du Canada sont souvent offerts. Ces tarifs s'appliquent habituellement lorsqu'au moins un passager de la cabine répond aux critères.
- 5. Croisières des 3^e et 4^e passagers à prix réduit** – Les 3^e et 4^e passagers qui occupent la même cabine peuvent obtenir un rabais sur leur croisière. N'oubliez pas de l'offrir aux familles.
- 6. Tarifs réduits pour personnes seules** – Les personnes qui voyagent seules paient habituellement de 125 à 200 % du tarif en occupation double. Certaines compagnies de croisières proposent aux personnes seules de partager leur cabine avec une personne du même sexe (déterminée par la compagnie de croisières). Autrement, le client devra payer le tarif en occupation double et ce, même si la compagnie de croisières ne trouve personne pour partager sa cabine.
- 7. Rabais pour paiement anticipé** – Certaines compagnies de croisières de la Collection Tiffany et Word Cruises offrent des rabais supplémentaires aux clients qui règlent leur croisière au complet au moins 6 mois avant la croisière.
- 8. Basse saison** – Certaines compagnies de croisières offrent généralement des tarifs abordables en basse saison (octobre) pour combler les places.
- 9. Croisières consécutives ou jumelées** – Des tarifs réduits peuvent être offerts aux clients qui combinent plus d'une croisière consécutive.
- 10. Croisières de repositionnement et transatlantiques** – Des tarifs réduits sont généralement disponibles lorsque les navires se repositionnent pour offrir un nouvel itinéraire, comme par exemple une croisière de Miami à Vancouver pour se repositionner pour une croisière des Antilles à l'Alaska. Les transatlantiques offrent d'excellents tarifs en raison du plus grand nombre de jours passés en mer.

En deux Mots

Vous devez faire plus que vendre une croisière. Avec tant de choix, il est essentiel de vendre la croisière qui convient le mieux à vos clients. Vendez-leur la bonne croisière et ils reviendront vous voir chaque fois qu'ils planifieront leur prochaine croisière.

Vers la vie en suite...



La plupart des croisiéristes expérimentés choisissant la classe Suite considèrent cela comme un investissement sur eux-mêmes. Pour ainsi dire : une récompense, un préalable bien mérité.



Après tout, nous avons rarement l'occasion de profiter du luxe de nous faire du bien, avec les pressions et les responsabilités de la vie d'aujourd'hui, entre le bureau et la maison.

Une magnifique suite avec véranda sur un navire de croisière constitue la quintessence de la gratification et vous permet de dire bon voyage au quotidien pour entrer dans un univers apaisant et privilégié, où l'on vous dorlote selon des normes rigoureuses et où de vastes espaces, un service raffiné et d'autres commodités répondront à tous vos besoins et désirs, tout en faisant titiller vos sens.

De grands moments et des expériences uniques comme le champagne de bienvenue, un service aux chambres 24 heures sur 24 avec des hors d'œuvres chauds et des apéritifs, des cocktails exclusifs et des repas avec le capitaine, des sièges réservés à la salle à manger, des invitations à des activités pour VIP, une aide pour vous installer et pour refaire vos valises, du thé dans la suite dans un service en argent, des espressos et des cappuccinos sans frais, un enregistrement et un débarquement prioritaires, un mini-bar approvisionné, des fruits frais, des pommes de douche spéciales, des oreillers plus dodus, des peignoirs de bain de luxe, des menus aux chambres plus complets, des massages dans la suite, de la papeterie personnalisée et beaucoup d'autres petites attentions qui vous laisseront aussi surpris qu'enchanté.



La croisière est assurément, absolument, pour tous.

**Chaque génération. Tous les revenus.
Chaque période de la vie. Toutes les attentes.**

Un des concepts de vacances qui croît le plus vite est la croisière familiale. Les personnes âgées se joignent aux jeunes et toute la famille part ensemble pour une aventure fabuleuse, même si chaque génération peut décider de gérer son propre programme. Les merveilleuses commodités offertes aux aînés rendent la croisière idéale pour cette génération. Ils peuvent continuer à faire les globe-trotters sans souci. Les baby boomers ? C'est à eux que l'on doit la croissance sidérante des croisières. On les voit bavardant avec les trentenaires et autres quadragénaires lors d'excursions aventureuses, que ce soit pour un trekking sur glacier, une descente de rivière, une danse jusqu'à l'aube ou une soirée romantique.



Il y a aussi... un navire pour tous les goûts !

D'énormes navires, des mini-navires, des suites en appartement terrasse avec service, des cabines avec balcons, des navires avec de magnifiques salles communes, des patinoires, des murs d'escalade, des piscines et des solariums invitants, des salles à manger

à trois étages, des bistrots japonais, chinois, thaïs ou français et des trattorias italiennes, des grilladeries et des restaurants, des tenues décontractées (sans veston ni cravate), des spas spectaculaires, des divertissements extravagants, des casinos éblouissants, des cours d'enrichissement personnel, des programmes sur le mode de vie et le mieux-être et des niveaux de service tels que chaque passager se sent traité comme un roi.

Enfin oui, la croisière est abordable. Des offres d'épargne alléchantes vous sont offertes l'année longue.



Les clubs pour jeunes et ados

Le club des jeunes vient à votre secours ! La plupart des compagnies de croisières figurant dans les brochures Croisières Encore et Évasion Croisières offrent des programmes gratuits pour jeunes et ados, entièrement supervisés et distincts selon les âges. On y trouve un arsenal impressionnant d'activités pour occuper les jeunes. Les compagnies de croisières Crystal/Regent Seven

Seas n'offrent de tels programmes que l'été et lors des vacances.

Vous trouverez les détails à la page suivante.

En deux Mots

Installations favorables aux familles

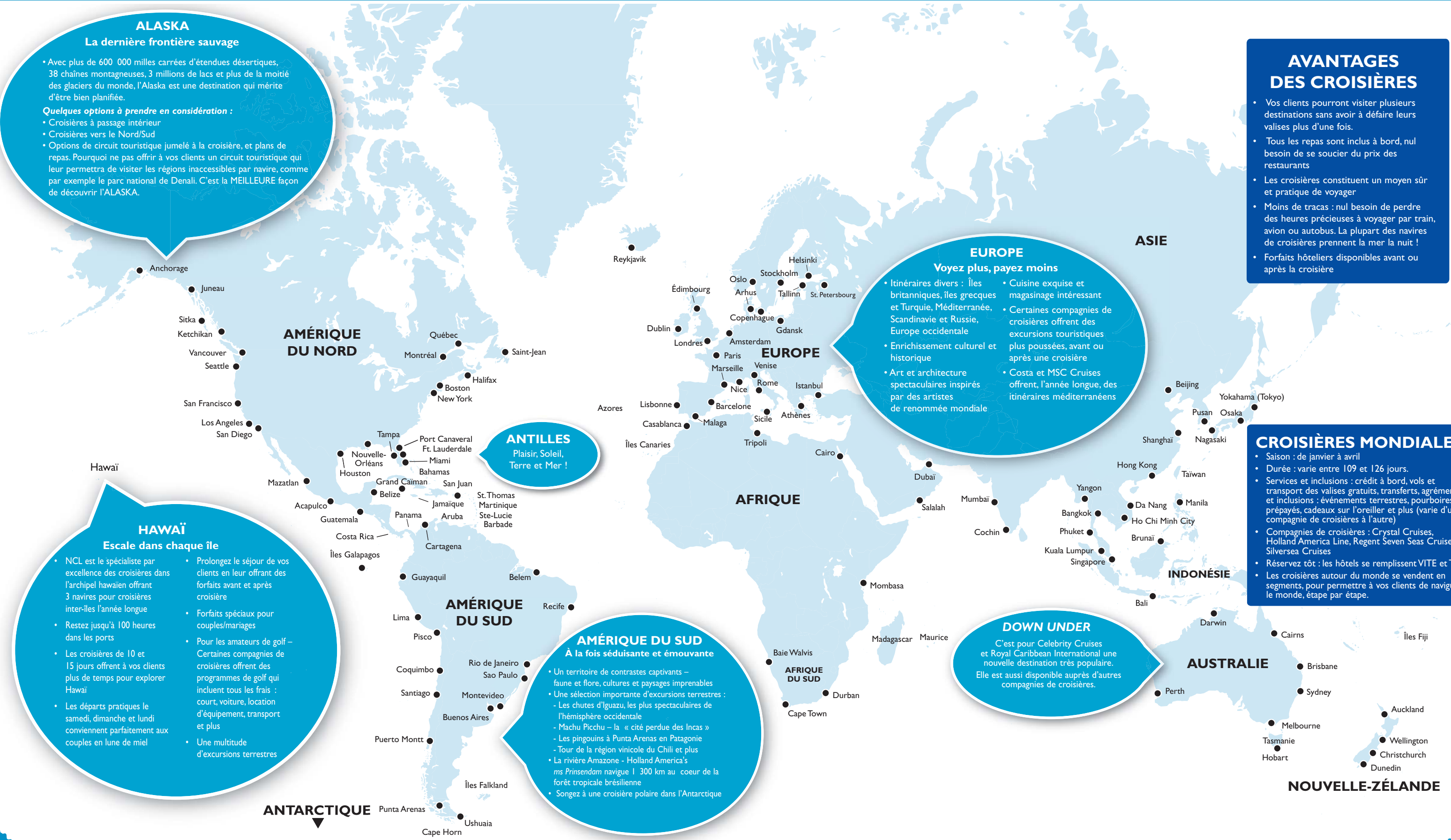
Il existe une grande variété de cabines communicantes et de suites sur la plupart des navires de croisière. Plusieurs options dans chaque gamme de prix sont disponibles dans de nombreuses catégories.

Programmes pour enfants

	CELEBRITY CRUISES	COSTA CRUISE LINES	CRYSTAL CRUISES	DISNEY CRUISE LINE	HOLLAND AMERICA LINE
Âges	3 à 17 ans	3 à 17 ans	3 à 17 ans	0 à 17 ans	3 à 17 ans
Programmes pour enfants	Club X Ship Mates (3-6 ans) Celebrity Cadets (7-9 ans) Ensigns (10-12 ans) Admiral T's (13-17 ans)	Les enfants Costa (3-12 ans) (13-17 ans)	(3-7 ans) (8-12 ans) (13-17 ans)	Garderie Flounders Reef (un supplément s'applique pour les moins de 3 ans) Oceaneer Club (3-7 ans) Oceaneer Lab (8-12 ans) Ocean Quest (10-14 ans) Aloft (13-17 ans)	Club HAL Enfants (3-7 ans) Préados (8-12 ans) Ados (13-17 ans) (ms Prinsendam 5-17 ans)
Inclusions	Des activités supervisées en fonction des groupes d'âge : chasse au trésor; spectacles des enfants, visites du navire et plus, décoration de T-shirts, jeux olympiques à la piscine, karaoké, préparation de pizza, films, et plus.	Fêtes costumées, jeux de société et aérobie. Jeux vidéo sur le Costa Atlantica et le Costa Mediterranea.	Pendant les congés et la plupart des croisières estivales, les activités pour jeunes incluent : jeux, bricolage et autres programmes. Les activités sont déterminées en fonction des groupes d'âge et du nombre d'enfants à bord. Un calendrier décrivant les activités à bord est établi au début de chaque croisière. Les enfants recevront le programme Surf Runner; et les ados, le guide Teen Scene, qui les informera de toutes les activités spéciales à bord, ainsi que le bulletin journalier pour enfants de Crystal.	Do-si-do avec Blanche Neige, Flubber science, animation, simulation de manoeuvre du pont, H ₂ O Splashdown, karaoké, cybercafé, jeu Mickey Mania, films, etc.	Toutes les activités sont supervisées par les directeurs et personnel du Club HAL. Les enfants pourront participer en fonction de leur âge aux activités suivantes : peinture de tissus, casse-têtes et jeux intérieurs, devinettes, bingo, karaoké, disco et fêtes thématiques, golf, activités sportives sur le pont, cours de danse, jeux vidéo, films, et plus.
Couchettes	Oui (parc pour bébés)	Oui	Oui	Oui	Oui
Menu pour enfants	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Cours de bricolage	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Programmes éducatifs	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Films pour enfants	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Programme de gardiennage	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Centre pour ados ou disco	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Pataugeoire	Oui (sauf sur Zenith et Xpedition)	Non	Non	Oui	Oui (certains navires)
	MSC CRUISES	NORWEGIAN CRUISE LINE	PRINCESS CRUISES	REGENT SEVEN SEAS CRUISES	ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL
Âges	3 à 17 ans	2 à 17 ans	3 à 17 ans	5 à 17 ans	6 mois à 17 ans
Programmes pour enfants	Mini Club (3-8 ans) Juniors Club (9-12 ans) Club des ados (13-17 ans)	Les jeunes équipiers Jeunes marins (2-5 ans) Premiers compagnons (6-9 ans) Navigateurs (10-12 ans) Ados (13-17 ans)	Programme Princess jeunes et ados Princess Pelicans (3-7 ans) Shockwaves (8-12 ans) Remix (13-17 ans)	Club Mariner (5-9 ans) (10-13 ans) (14-17 ans)	Aqua Babies (6-18 mois) Aqua Tots (18-36 mois) Aventure Océan : Explorateurs (6-8 ans), Voyageurs (9-11 ans), Navigateurs (12-14 ans) Ados (15-17 ans)
Inclusions	Le programme inclut : chasse aux trésors, danse enfantine, petits jeux olympiques, peinture du visage, jeux de société, films, jeux vidéo.	Activités selon l'âge. Activités supervisées : peinture de T-shirts, soirée pour papa et maman, préparation de pizza en famille, bulletin de l'équipage pour enfants/ados, coiffure du chapeau de chef pour cours de cuisine, anniversaires (doivent avoir lieu lorsque le navire est en mer), garderie. Le programme sur la pollution marine de l'officier Snook a lieu l'été et lors des croisières pendant les congés particuliers.	Centres d'activités pour jeunes dirigés par des conseillers qualifiés, incluant : chasse au trésor; fêtes avec crème glacée, coloration de T-shirts, fêtes thématiques, jeux olympiques sur le pont, films, jeux vidéo, karaoké, spectacles des enfants, cours de danse, disco et plus.	Les Club Mariner opère l'été et lors de certains congés. Les enfants participent à des activités trépidantes et interactives depuis l'observation des baleines en Alaska jusqu'aux poupées russes dans la Baltique. Le programme Ambassadeurs de protection de l'environnement est disponible lors de certaines croisières Paul Gaughin Tahiti.	Activités supervisées par groupes d'âge (3 ans et plus) : garderie Fisher-Price, expériences scientifiques, visites du navire, activités sur l'île, billard, chasse aux trésors, films, disco pour ados, etc.
Couchettes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (parc pour bébés)
Menu pour enfants	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Cours de bricolage	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Programmes éducatifs	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Films pour enfants	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Programme de gardiennage	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Centre pour ados ou disco	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Pataugeoire	(sur MSC Musica et Orchestra seulement)	Oui	Oui	Non	Oui

En deux Mots

Quoique les enfants soient bienvenus à bord, il n'y a pas de programmes pour enfants à bord des navires suivants : Cruise West, Orient Lines, Silversea Cruises, The Yachts of Seabourn et Windstar Cruises



ALASKA
La dernière frontière sauvage

- Avec plus de 600 000 milles carrés d'étendues désertiques, 38 chaînes montagneuses, 3 millions de lacs et plus de la moitié des glaciers du monde, l'Alaska est une destination qui mérite d'être bien planifiée.

Quelques options à prendre en considération :

- Croisières à passage intérieur
- Croisières vers le Nord/Sud
- Options de circuit touristique jumelé à la croisière, et plans de repas. Pourquoi ne pas offrir à vos clients un circuit touristique qui leur permettra de visiter les régions inaccessibles par navire, comme par exemple le parc national de Denali. C'est la MEILLEURE façon de découvrir l'ALASKA.

HAWAÏ
Escale dans chaque île

- NCL est le spécialiste par excellence des croisières dans l'archipel hawaïen offrant 3 navires pour croisières inter-îles l'année longue
- Restez jusqu'à 100 heures dans les ports
- Les croisières de 10 et 15 jours offrent à vos clients plus de temps pour explorer Hawaï
- Les départs pratiques le samedi, dimanche et lundi conviennent parfaitement aux couples en lune de miel
- Prolongez le séjour de vos clients en leur offrant des forfaits avant et après croisière
- Forfaits spéciaux pour couples/mariages
- Pour les amateurs de golf – Certaines compagnies de croisières offrent des programmes de golf qui incluent tous les frais : court, voiture, location d'équipement, transport et plus
- Une multitude d'excursions terrestres

ANTILLES
Plaisir, Soleil, Terre et Mer !

AMÉRIQUE DU SUD
À la fois séduisante et émouvante

- Un territoire de contrastes captivants – faune et flore, cultures et paysages imprenables
- Une sélection importante d'excursions terrestres :
 - Les chutes d'Iguazu, les plus spectaculaires de l'hémisphère occidentale
 - Machu Picchu – la « cité perdue des Incas »
 - Les pingouins à Punta Arenas en Patagonie
 - Tour de la région vinicole du Chili et plus
- La rivière Amazone - Holland America's *ms Prinsendam* navigue 1 300 km au cœur de la forêt tropicale brésilienne
- Songez à une croisière polaire dans l'Antarctique

EUROPE
Voyez plus, payez moins

- Itinéraires divers : Îles britanniques, îles grecques et Turquie, Méditerranée, Scandinavie et Russie, Europe occidentale
- Enrichissement culturel et historique
- Art et architecture spectaculaires inspirés par des artistes de renommée mondiale
- Cuisine exquise et magasinage intéressant
- Certaines compagnies de croisières offrent des excursions touristiques plus poussées, avant ou après une croisière
- Costa et MSC Croises offrent, l'année longue, des itinéraires méditerranéens

DOWN UNDER
C'est pour Celebrity Cruises et Royal Caribbean International une nouvelle destination très populaire. Elle est aussi disponible auprès d'autres compagnies de croisières.

AVANTAGES DES CROISIÈRES

- Vos clients pourront visiter plusieurs destinations sans avoir à défaire leurs valises plus d'une fois.
- Tous les repas sont inclus à bord, nul besoin de se soucier du prix des restaurants
- Les croisières constituent un moyen sûr et pratique de voyager
- Moins de tracas : nul besoin de perdre des heures précieuses à voyager par train, avion ou autobus. La plupart des navires de croisières prennent la mer la nuit !
- Forfaits hôteliers disponibles avant ou après la croisière

CROISIÈRES MONDIALES

- Saison : de janvier à avril
- Durée : varie entre 109 et 126 jours.
- Services et inclusions : crédit à bord, vols et transport des valises gratuits, transferts, agréments et inclusions : événements terrestres, pourboires prépayés, cadeaux sur l'oreiller et plus (varie d'une compagnie de croisières à l'autre)
- Compagnies de croisières : Crystal Cruises, Holland America Line, Regent Seven Seas Cruises, Silversea Cruises
- Réservez tôt : les hôtels se remplissent VITE et TÔT
- Les croisières autour du monde se vendent en segments, pour permettre à vos clients de naviguer le monde, étape par étape.

QUEL EST L'ÂGE MINIMUM POUR ALLER EN CROISIÈRE ?

La plupart des compagnies de croisières exigent que les passagers sans gardien légal soient âgés d'au moins 21 ans. Tout occupant d'une cabine de moins de 21 ans doit être accompagné d'un passager d'au moins 25 ans. Cette règle s'applique aussi aux couples mariés. Exception faite aux enfants de moins de 21 ans qui occupent leur propre cabine, si elle est directement adjacente ou en face de celle de leurs parents. Certaines compagnies de croisières exigent que, pour fins de réservation, un parent soit placé dans chaque cabine avec un enfant de moins de 21 ans. Certaines compagnies exigent aussi que les bébés doivent être âgés d'au moins 12-16 semaines, et pour les croisières plus longues ou exotiques, elles peuvent exiger un âge minimum plus élevé. Il est à noter que les compagnies de croisières Princess et Disney limitent le nombre d'enfants selon la capacité.

QUELLE TENUE VESTIMENTAIRE EST DE MISE SUR LES NAVIRES DE CROISIÈRES ?

Petit déjeuner et déjeuner : aucune tenue particulière n'est requise, même dans la salle à manger. Les shorts et t-shirts élégants sont acceptés. Pas de maillots de bains ni de vêtements de plage.

Souper : 3 catégories : tenue chic, élégante et décontractée. Le port d'un complet ou veston avec cravate lors des soirées chic n'est pas nécessaire, mais bien des personnes s'habillent ainsi. Les shorts ou jeans ne sont pas permis dans la salle à manger, même lors des soirées décontractées.

LES CROISIÈRES SONT-ELLES UN BON CHOIX POUR LES LUNES DE MIEL ?

Elles sont le meilleur choix possible ! Elles offrent des destinations et une ambiance à bord des plus romantiques... soupers intimes, promenades sur les ponts au coucher du soleil, danse sous les étoiles jusqu'aux petites heures, petit déjeuner au lit, etc. Un cadre idéal pour un voyage de noces inoubliable ! Des forfaits lune de miel sont aussi disponibles. Certains navires proposent même des programmes spéciaux de mariage ou de renouvellement des vœux dans les ports d'escale.

COMMENT LES ACHATS SONT-ILS TRAITÉS À BORD ?

Un compte de bord est assigné à chaque passager ou à sa cabine dont la clé tient lieu de carte de crédit. Les passagers peuvent demander un tel compte et le régler par carte de crédit ou au comptant à la fin de leur croisière.

LE MAL DE MER POSE-T-IL UN PROBLÈME ?

Ne vous inquiétez pas. La plupart des navires populaires naviguent vers des eaux plus calmes, et grâce aux stabilisateurs dont ils sont pourvus, aux préavis de dangers météorologiques et aux remèdes préventifs efficaces, vous ne le sentirez pratiquement pas.

QUELLE EST LA SAISON DES OURAGANS ?

Officiellement, la saison des ouragans débute le 1^{er} juin et prend fin le 30 novembre. Par contre, la majorité des orages tropicaux se produisent entre la fin août et la mi-octobre. Cela ne signifie pas que vous devez aviser vos clients de ne pas faire de croisière pendant cette période, car de nos jours, les navires sont dotés de stabilisateurs, sans oublier la technologie de pointe qui permet au capitaine de mener son navire vers des eaux plus calmes.

CROISIÈRES ENCORE ET ÉVASION CROISIÈRES OFFRENT-ELLES UNE PROTECTION À NOS CLIENTS S'ILS SOUSCRIVENT AU PROGRAMME AIR-MER ET QU'UN INCIDENT LES EMPÊCHE DE PRENDRE L'AVION, OU LES RETARDE, ETC. ?

Malheureusement, nous ne pouvons être tenus responsables des vols manqués. Nous essayons toutefois de fournir des vols qui donnent amplement de temps aux passagers d'arriver au quai à l'heure d'embarquement. Si votre client manque son vol, nous ferons de notre mieux pour lui offrir d'autres arrangements. Il est toujours bon d'encourager vos clients de souscrire une assurance tous risques.

QU'EN EST-IL DES POURBOIRES ?

Règle générale : attendez-vous à payer 10 \$US par personne par jour. Certaines compagnies de croisières portent automatiquement les pourboires au compte de bord des passagers. Mais comme les pourboires sont une expression de votre satisfaction, vous avez toujours la possibilité de déterminer le montant et le mode de paiement. D'autres compagnies de croisières maintiennent le processus traditionnel de présenter des pourboires aux serveurs dans des enveloppes fournies à cette fin, lors de la dernière soirée de la croisière.

QUEL EST L'ÂGE LÉGAL DE CONSOMMATION DE BOISSONS ALCOOLISÉES SUR UN NAVIRE DE CROISIÈRES ?

Les passagers qui désirent consommer de la bière, du vin et d'autres boissons alcoolisées doivent être âgés d'au moins 21 ans.

PUIS-JE RÉSERVER D'AVANCE MES EXCURSIONS TERRESTRES ?

La plupart des compagnies de croisières vous suggèrent de vous rendre sur leur site web pour réserver des excursions à l'avance. En fait, elles vous encouragent même à le faire car certaines des excursions populaires sont très vite prises.

LES NAVIRES SONT-ILS ACCESSIBLES EN FAUTEUIL ROULANT ?

Un nombre désigné de cabines sont accessibles en fauteuil roulant. Une demande d'embarquement de fauteuil roulant peut être faite, lequel peut être utilisé à bord de la plupart des navires (Cruise West et Windstar Cruises ne peuvent accommoder les fauteuils roulants). Certains itinéraires ne sont pas recommandés aux passagers en fauteuil roulant.

LES SERVICES DE TÉLÉPHONE, TÉLÉCOPIEUR ET INTERNET, SONT-ILS DISPONIBLES À BORD ?

Absolument. Vous pouvez effectuer des appels téléphoniques mer-terre, mais cela revient cher. Les services de télécopieur sont disponibles au comptoir de service aux passagers. La plupart des navires de croisières sont dotés de cybercafés moyennant un supplément. Certains navires offrent un service sans fil et pour cellulaires partout à bord.

YA-T-IL UN MÉDECIN À BORD ?

La plupart des navires de croisières sont pourvus d'un cabinet médical avec médecin et infirmière. Ce personnel médical est là pour traiter les maladies ou accidents survenant à bord. Leur rôle n'est pas de fournir de traitement continu pour des maladies préexistantes. Si vous prévoyez avoir besoin de soins médicaux spéciaux, vous devez obtenir l'autorisation écrite de la compagnie de croisières avant le départ. Des frais pour traitements médicaux à bord s'appliquent.

LES SERVICES RELIGIEUX SONT-ILS OFFERTS ?

Aucune dénomination particulière; des services pour passagers de dénomination chrétienne sont tenus le dimanche pendant que le navire est en mer. Lors des croisières qui coïncident avec une fête religieuse importante, les services seront célébrés par un clergé œcuménique.

SÉCHOIR À CHEVEUX, RASOIR OU AUTRES APPAREILS FONCTIONNERONT-ILS À BORD ?

Des séchoirs à cheveux sont disponibles dans la plupart des cabines, ainsi que des prises électriques style américain.

PUIS-JE FUMER À BORD ?

Oui, mais seulement aux endroits désignés. L'usage du tabac est interdit dans les salles à manger et les salles de spectacles.

Croisières contemporaines

Les activités et la cuisine offerts à bord de ces navires 4 à 4^{1/2} étoiles visent à répondre aux goûts variés des vacanciers d'aujourd'hui.



Costa Cruise Lines

- ★ 11 navires
- ★ 4^e plus grande compagnie de croisières au monde
- ★ Compagnie de croisières n°1 en Europe et en Amérique du Sud
- ★ Itinéraires : Asie, Antilles, Europe, Méditerranée, Amérique du Sud
- ★ Offre des croisières de 7 à 10 jours en Europe l'année longue
- ★ Croisière à l'italienne avec nuits thématiques italiennes
- ★ Formule de repas traditionnels avec restaurants alternatifs (droits d'entrée possibles)
- ★ Clientèle : Antilles : 35-65 ans, pour la plupart Nord-américains et Européens de 50 ans et plus. Europe : 25-55 ans. Plus de familles l'été.
- ★ Commande de brochures : par télécopieur auprès de Kathy Goldsmith au 519.485.4686 ou appelez le 1.800.33.COSTA
www.costacruises.com



MSC Cruises

- ★ 7 navires + MSC Orchestra entrant en service en mai 2007 et MSC Poesia en juin 2008
- ★ Navires élégants et spacieux au style distingué d'un hôtel italien chic
- ★ Itinéraires : Antilles, Europe, Méditerranée, Fjords norvégiens, Amérique du Sud, Transatlantique
- ★ Magnifique croisière avec toute l'hospitalité chaleureuse et le charme italien
- ★ Divertissements de première classe, incluant fabuleux spectacles et équipe d'animation exceptionnelle s'entretenant avec les passagers à bord.
- ★ Options de repas : premier service ou deuxième service
- ★ Cuisine italienne traditionnelle et plats internationaux préférés
- ★ Clientèle : 45 ans et plus, en première croisière ou habitués
- ★ Commande de brochures : Contact Travel à : www.e-contac.com
www.msccruises.com



Norwegian Cruise Line

- ★ 11 navires + 3 navires NCL America
- ★ Itinéraires : Alaska, Bahamas, Bermudes, Canada/Nouvelle-Angleterre, Antilles, Europe, Hawaï, Méditerranée, Riviera mexicaine, canal de Panama, Amérique du sud, Transatlantique/Transpacifique
- ★ Formule de croisière Style libre avec heures de repas libres dans 10 restaurants et code vestimentaire décontracté (soirées chics disponibles)
- ★ Les suites villa avec jardin et villa avec terrasse du NCL sont les plus luxueuses en mer
- ★ La seule compagnie à offrir 3 navires de croisières dans l'archipel hawaïen l'année longue
- ★ Clientèle : 35 ans et plus en moyenne
- ★ Idéal pour une première croisière et pour les familles
- ★ Commande de brochures : Contact Travel à www.e-contac.com
www.ncl.com



Royal Caribbean International

- ★ 20 navires + Liberty of the Seas entrant en service en mai 2007 et Independence of the Seas en 2008
- ★ 5 catégories de navires - Freedom, Voyager, Radiance, Vision, Sovereign
- ★ Itinéraires : Alaska, Australie/Nouvelle-Zélande, Bahamas, Bermudes, Canada/Nouvelle-Angleterre, Antilles, Europe, Hawaï, Méditerranée, Mexique, Pacifique Nord-ouest, canal de Panama, Amérique du Sud, Transatlantique
- ★ Activités : mur d'escalade Flow Rider®, patinage sur glace, terrain de basket-ball, programme pour jeunes Adventure Ocean®, repas traditionnels et choix de restaurants spécialisés
- ★ Ambiance décontractée, avec beaucoup d'activités trépidantes
- ★ Clientèle : dans les 40 ans en moyenne; familles
- ★ Commande de brochures : Site des conseillers en voyages du Royal Caribbean International : www.cruisingpower.com
www.royalcaribbean.com

Croisières haut de gamme

Des navires de croisière 5 étoiles, d'un bout à l'autre, répondant aux goûts des croisiéristes les plus exigeants en matière de cuisine, de service, d'espace personnel et de programmes d'enrichissement.



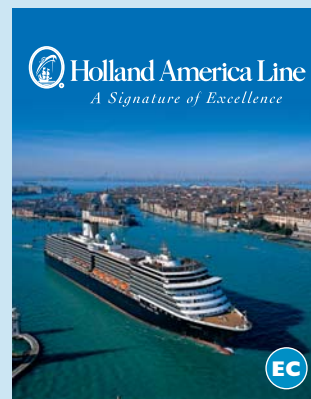
Celebrity Cruises

- ★ 9 navires + the Celebrity Journey et Quest entrant en service en mai 2007
- ★ 5 classes de navires - Horizon, Century, Millennium, Xpedition, Journey
- ★ La nouvelle classe de navires Solstice, Equinox et Eclipse entrent en service en 2008, 2009 et 2010 !
- ★ Itinéraires : Alaska, Australie/Nouvelle-Zélande, Bahamas, Bermudes, Canada/Nouvelle-Angleterre, Antilles, Europe, Galapagos, Hawaï, Méditerranée, Mexique, Pacifique nord-ouest, canal de Panama, Amérique du Sud, Transatlantique
- ★ Caractéristiques : programmes d'enrichissement, choix de restaurants traditionnels et spécialisés, The Cova® Café Milano, AquaSpa®
- ★ Ambiance détendue, sans prétention, de luxe
- ★ Clientèle : proche de la cinquantaine en moyenne; familles
- ★ Commande de brochures : site des conseillers en voyages de Celebrity Cruises' travel
www.cruisingpower.com
www.celebritycruises.com



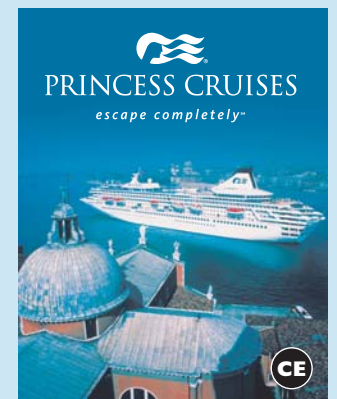
Disney Cruise Line

- ★ 2 navires - Disney Magic et Disney Wonder
- ★ Itinéraires : Bahamas, Antilles, Méditerranée, Transatlantique
- ★ Croisières variant de 3 à 14 nuits
- ★ Caractéristiques : Club Oceaneer et Labo Oceaneer, aire réservée aux ados : Stack/Aloft, aires exclusivement réservées aux adultes, activités et restaurants, fabuleux spectacles Disney, restaurant Animator's Palate, formule de repas par rotation
- ★ Atmosphère : de magie, divertissante, offrant une expérience de légèreté mais aussi recherchée
- ★ Clientèle : constituée principalement de familles, mais aussi d'adultes voulant vivre la magie Disney.
- ★ Commande de brochures : Disney Cruise Line
www.disneytravelagents.ca
www.disneycruiseline.com



Holland America Line

- ★ 13 navires + 1 Signature de construction nouvelle classe ms Eurodam pour entrée en service en été 2008
- ★ Itinéraires : Afrique, Alaska, Asie, Australie et Nouvelle-Zélande, Canada et Nouvelle-Angleterre, Antilles, Europe, Hawaï, Méditerranée, Mexique, Pacifique Nord-ouest, canal de Panama, Amérique du Sud, Pacifique Sud, voyages autour du monde
- ★ Primé pour ses spectacles et son service, et pour sa cuisine exceptionnelle.
- ★ Quatre services de repas (sauf sur le ms Prinsendam - 2 services); formule de repas alternatifs sur réservations seulement au Pinnacle grill (droits d'entrée minimes).
- ★ Le Centre d'arts culinaires, présenté par le magazine Food & Wine permet aux passagers de participer à des événements-dégustations.
- ★ Clientèle : mélange harmonieux de croisiéristes nouveaux et expérimentés qui connaissent bien les produits et services offerts.
- ★ Commande de brochures : Contac Travel à
www.econtac.com
www.hollandamerica.com



Princess Cruises

- ★ 15 navires + Emerald Princess et Royal Princess entrant en service en avril 2007
- ★ Grands navires avec beaucoup de choix, ambiance de petit navire
- ★ Itinéraires : Alaska, Asie, Australie, Canada et Nouvelle-Angleterre, Antilles, Europe, Hawaï et Tahiti, Riviera mexicaine, canal de Panama, Amérique du Sud
- ★ Délicieux repas gourmet, spectacles amusants et dorlotage incroyable
- ★ Formule de repas traditionnels ou Choix personnel® - Les passagers peuvent choisir quand et où ils veulent dîner; restaurants spécialisés pour repas alternatifs
- ★ Offre des cabines avec balcon plus abordables que toute autre compagnie de croisières.
- ★ Films Under the StarsSM offerts sur certains navires
- ★ Clientèle : 40 ans et plus pour les croisières de longue durée
- ★ Commande de brochures : Appelez Contac Travel au 1.800.665.1134
www.princesscruises.com

Croisières de niche

Les navires de cette catégorie offrent d'exceptionnels itinéraires axés à faire vivre à leurs passagers une expérience enrichissante, aventureuse et culturelle.



Cruise West

- ★ 9 navires
- ★ Itinéraires : Alaska, Asie, Colombie-Britannique, Antilles, région des vins californiens, fleuves Columbia et Snake, Costa Rica et canal de Panama, Grands Lacs, Mexique, côte Atlantique du nord-est, du sud-est, Pacifique sud
- ★ Petits navires visitant les îles désertiques, les ports et les voies navigables inaccessibles aux gros navires
- ★ Offre plus d'explorations aux amateurs de faune et flore, et de vie marine que les autres croisières traditionnelles
- ★ Destinations offrant une expérience très personnelle et sans prétention
- ★ Choix de repas libre, sans formalité
- ★ Une excursion ou activité terrestre incluse dans la plupart des ports d'escale
- ★ Des naturalistes, historiens ou garde forestiers sont présents pour offrir aux passagers un enrichissement culturel sur la faune et la flore, l'histoire naturelle et des événements
- ★ Clientèle : 50 ans et plus, bon niveau d'éducation, voyageurs expérimentés; amateurs de faune et de flore et d'histoire
- ★ Commande de brochures : site web de Cruise West à : www.cruisewest.com



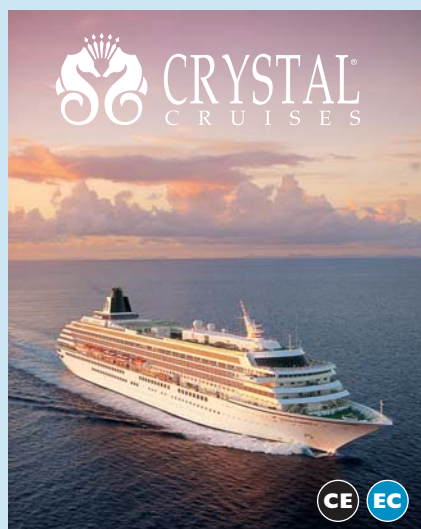
Orient Lines

- ★ 1 navire - Marco Polo, paquebot de taille moyenne
- ★ Le spécialiste des croisières
- ★ Itinéraires : Afrique, Antarctique, Egypte, Europe, Méditerranée, canal de Panama, Amérique du Sud, Transatlantique
- ★ Toutes les croisières offrent des forfaits avant et après croisière
- ★ Offre des spectacles culturels locaux
- ★ Clientèle : passagers d'âge mûr, aguerris, s'intéressant à des itinéraires qui sortent de l'ordinaire. Professionnels retraités ou semi-retraités de 50 à 70 ans.
- ★ Recommandé pour : les croisières de longue durée, l'hiver, les passagers expérimentés en quête de nouvelles destinations exotiques et voulant vivre une expérience enrichissante; les habitués aux petits navires voulant goûter à une croisière à bord d'un plus gros navire mais pas un méga-paquebot. De mai à octobre, la clientèle tend à être constituée de premiers croisiéristes et de familles voulant prendre des vacances jumelées terre-mer en Europe.
- ★ Un hélicoptère et héliport peuvent être utilisés pour les urgences et pour vérifier le régime des glaces dans l'Antarctique.
- ★ Commande de brochures : Contac Travel à www.e-contac.com
- ★ www.orientlines.com



Croisières de luxe

Les croisières de luxe offrent une ultime expérience de voyage dans une ambiance raffinée, somptueuse et indulgente. Ces navires de toute beauté offrent des cabines spacieuses, une cuisine des plus raffinées servie dans des salles à manger exquises, un service opportun et des avantages exceptionnels.



Crystal Cruises

- ★ 2 navires
- ★ Itinéraires : Antilles, Hawaï et Pacifique Sud, Méditerranée, Riviera mexicaine, Nouvelle-Angleterre/Canada, Europe du Nord, canal de Panama, Amérique du Sud, Pacifique Sud, traversées transocéaniques, croisière mondiale
- ★ Hébergement dans des cabines extérieures de luxe et des suites
- ★ Assignation de tables dans la salle à manger ou choix libre de table dans les restaurants spécialisés.
- ★ Cuisine de Nobu Matsuhisa, Piero Selvaggio et Wolfgang Puck
- ★ Eau embouteillée, boissons gazeuses et cafés spécialisés gratuits
- ★ Embarquement tôt avec lunch et champagne gratuits
- ★ Réservations pour restaurants spécialisés, excursions terrestres et spa disponibles en ligne
- ★ Institut de formation créative – leçons de piano gratuites avec Yamaha et cours de langues avec Berlitz
- ★ Clientèle : voyageurs affluents, avisés, souvent retraités, professionnels en quête de découvertes et ayant un grand respect pour la valeur.
- ★ Commande de brochures : site web de Crystal Cruises www.crystalcruises.com



Regent Seven Seas Cruises

- ★ 4 navires de taille moyenne
- ★ Itinéraires : Alaska, Asie, Baltique, Antilles, Méditerranée, Mexique, Orient, canal de Panama, Amérique du Sud, Pacifique Sud, Tahiti/Polynésie française, Transatlantique, croisière mondiale
- ★ N'offre que des cabines extérieures spacieuses de luxe et des suites, la plupart avec balcon privé.
- ★ Tous les pourboires à bord sont inclus
- ★ Boissons gratuites incluant vins et spiritueux de choix servis partout à bord
- ★ Réfrigérateur garni de boissons gazeuses et d'eau embouteillée ravitaillé chaque jour
- ★ Le bar dans les suites concierge est apprêté dès l'embarquement
- ★ Choix de plusieurs restaurants offrant une formule de repas libre
- ★ Clientèle : voyageurs expérimentés et fréquents croisiéristes, au bon niveau d'éducation, menant une vie active et s'intéressant aux œuvres de charité et aux organisations culturelles, et pour qui destinations et itinéraires importent.
- ★ Commande de brochures : site web de Regent Seven Seas Cruises www.rssc.com



Silversea Cruises

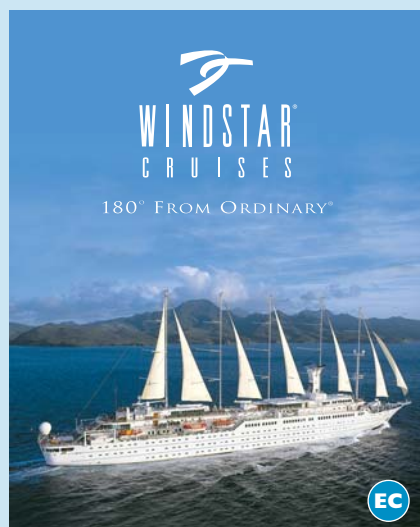
- ★ 4 navires + 1 nouveau entrant en service fin 2008 ou début 2009
- ★ Navires intimes avec pas plus de 82 passagers à bord
- ★ Itinéraires : Afrique et Océan indien, Antilles et Mexique, Extrême Orient et Pacifique Sud, Méditerranée, Europe du Nord et Baltique, Amérique du Sud et Amazone, Transocéanique.
- ★ Croisière de luxe 6 étoiles
- ★ Valeur d'une formule Tout compris
- ★ N'offre que des suites avec vue sur mer (80 % dotées de véranda de teck privées)
- ★ Plusieurs choix de restaurants, formule de repas libre
- ★ Spectacles captivants et programme d'enrichissement particulièrement inspirant
- ★ En partenariat avec les meilleurs spécialistes du luxe au monde
- ★ Clientèle : diverse, allant des plus sophistiqués aux modernes ayant goûté à bien des expériences de la vie. Voyageurs expérimentés en quête de l'ultime en matière de luxe et de dorlotage.
- ★ Commande de brochures : Contactez Silversea Sales au 1.800.722.9955 (faites le 2 pour Ventes) www.silversea.com

Croisières de luxe



The Yachts of Seabourn

- ★ 3 navires intimes de 208 passagers plus 2 nouveaux navires entrant en service en 2009 et 2010
- ★ Itinéraires : Afrique, Arabie, Asie, Baltique, Bermudes, Canada/Nouvelle-Angleterre, Antilles, Amérique coloniale, Méditerranée, Riviera mexicaine, canal de Panama, Amérique du Sud, Transatlantique
- ★ N'offre que des suites
- ★ Formule de repas libre
- ★ Bar ouvert : vin, spiritueux, champagne français de choix, boissons gazeuses et eau minérale gratuits
- ★ Cuisine gourmet créée par le célèbre chef Charlie Palmer
- ★ Excursion terrestre gratuite *Exclusively Seabourn*^{MC}
- ★ Pourboires non requis ni anticipés
- ★ Clientèle : voyageurs affluents et expérimentés en quête de la « Crème de la crème » et pouvant ne pas être nécessairement des croisiéristes expérimentés. Des voyageurs qui évitent les plus gros navires et habitués des hôtels et centres de villégiature exclusifs.
- ★ Commande de brochures : site web de The Yachts of Seabourn www.seabourn.com



Windstar Cruises

- ★ 3 navires de croisières genre yacht ne transportant que 148 à 308 passagers
- ★ Ambiance et code vestimentaire à la fois élégants et décontractés
- ★ Itinéraires : Antilles, Costa Rica, Îles grecques et Turquie, Méditerranée, canal de Panama, Transatlantique
- ★ Formule de repas libre – tables pour 2 personnes ou plus
- ★ Signature cuisine créée par le célèbre chef Joachim Splinchal
- ★ N'offre que des cabines de luxe avec vue sur mer
- ★ Programme de sports aquatiques gratuits
- ★ Primée « La Compagnie de croisières la plus romantique » par le Porthole magazine's Annual Reader's Choice Awards
- ★ Clientèle : dans les 45 à 55 ans en moyenne, mais peut aller de 20 à 65 ans et plus; voyageurs sophistiqués, expérimentés, en quête de nouvelles expériences et de nouveaux itinéraires; fortement recommandée aux couples et pour les lunes de miel.
- ★ Commande de brochures : Contac Travel à www.e-contac.com www.windstarcruises.com



Profil des navires

VOYAGE INAUGURAL

RÉNOVÉ

TONNAGE

NOMBRE DE PASSAGERS

MEMBRES D'ÉQUIPAGE

COEFFICIENT MEMBRE D'ÉQUIPAGE/PASSAGER

NOMBRE DE RESTAURANTS

CELEBRITY CRUISES

Century	1995	2006	71 545	1 814	n.d.	n.d.	4
Constellation	2002		91 000	1 950	997	1 à 2	4
Galaxy	1996		77 713	1 870	909	1 à 2	3
Infinity	2001		91 000	1 950	997	1 à 2	4
Mercury	1997		77 713	1 870	909	1 à 2	3
Millennium	2000		91 000	1 950	997	1 à 2	4
Summit	2001		91 000	1 950	997	1 à 2	4
Zenith	1992	1999	46 811	1 370	642	1 à 2	3
Celebrity Journey (Nouveau avec Celebrity)	2007		30 277	710	N.D. À L'HEURE D'ALLER SOUS PRESSE		
Celebrity Quest (Nouveau avec Celebrity)	2007		30 277	710	N.D. À L'HEURE D'ALLER SOUS PRESSE		
Celebrity Xpedition	2001		2 842	98	n.d.	n.d.	1

COSTA CRUISES

Costa Atlantica	2000		84 000	2 114	920	1 à 2,3	4
Costa Classica	1991	2001	53 000	1 308	650	1 à 2,2	4
Costa Concordia	2006		112 000	3 700	1 100	1 à 3,4	5
Costa Europa	1986	2002	54 000	1 495	615	1 à 2,5	3
Costa Fortuna	2003		105 000	2 720	1 068	1 à 2,5	3
Costa Magica	2004		105 000	2 720	1 068	1 à 2,5	4
Costa Marina	1990	2002	25 558	776	385	1 à 2	2
Costa Mediterranea	2003		85 000	2 680	920	1 à 3	3
Costa Romantica	1993	2003	54 000	1 356	610	1 à 2,2	3
Costa Serena	2007		112 000	3 000	1 110	1 à 2,7	5
Costa Victoria	1996	2004	76 000	1 928	800	1 à 2,4	5

CRUISE WEST

(LONGUEUR)

Pacific Explorer	1995	1998	185 pi	100	33	1 à 3	1
Spirit of '98	1984	1995	192 pi	96	26	1 à 3,7	1
Spirit of Alaska	1980	1995	143 pi	78	21	1 à 3,7	1
Spirit of Columbia	1979	1995	143 pi	78	21	1 à 3,7	1
Spirit of Discovery	1976	1992	166 pi	84	21	1 à 4	1
Spirit of Endeavour	1983	1999	217 pi	102	28	1 à 3,6	1
Spirit of Nantucket	1984	2006	207 pi	102	32	1 à 3,2	1
Spirit of Oceanus	1991	2001	294 pi	120	64	1 à 1,9	1
Spirit of Yorktown	1988	2006	257 pi	138	36	1 à 3,8	1

CRYSTAL CRUISES

Crystal Symphony	1995	2004	51 044	940	545	1 à 1,7	6
Crystal Serenity	2003		68 000	1 080	655	1 à 1,6	7

DISNEY CRUISE LINE

Disney Magic	1998		83 000	1 925	945	1 à 2	4
Disney Wonder	1999		83 000	1 925	945	1 à 2	4

HOLLAND AMERICA LINE

ms Amsterdam	2000	2005	61 000	1 380	647	1 à 2	3
ms Maasdam	1993	2006	55 451	1 258	602	1 à 2	3
ms Noordam	2006		82 500	1 918	836	1 à 2,3	4
ms Oosterdam	2003	2006	82 000	1 848	836	1 à 2,2	4
ms Prinsendam (avec Holland America)	2002	2005	38 000	793	445	1 à 1,8	3
ms Rotterdam	1997	2005	62 000	1 316	647	1 à 2	3
ms Ryndam	1994	2005	55 451	1 258	602	1 à 2	3
ms Statendam	1993	2005	55 451	1 258	602	1 à 2	3
ms Westerdam	2004		82 000	1 848	836	1 à 2,2	4
ms Veendam	1996	2006	55 451	1 258	602	1 à 2	3
ms Volendam	1999	2005	63 000	1 432	647	1 à 2,2	3
ms Zaandam	2000	2005	63 000	1 432	647	1 à 2,2	3
ms Zuiderdam	2002	2005	82 000	1 848	836	1 à 2,2	4

MSC CRUISES

MSC Armonia (avec MSC Cruises)	2004		58 600	1 554	760	1 à 2	4
MSC Lirica	2003		58 825	1 560	700	1 à 2,2	4
MSC Melody	1982	2001	35 143	1 062	530	1 à 2	2
MSC Musica	2006		89 600	2 550	987	1 à 2,6	4
MSC Opera	2004		58 600	1 712	740	1 à 2,3	4
MSC Orchestra	2007		89 600	2 550	987	1 à 2,6	5
MSC Rhapsody	1977	2004	17 095	764	370	1 à 2	2
MSC Sinfonia	2004		58 600	1 554	760	1 à 2	4

Profil des navires

VOYAGE INAUGURAL

RÉNOVÉ

TONNAGE

NOMBRE DE PASSAGERS

MEMBRES D'ÉQUIPAGE

COEFFICIENT MEMBRE D'ÉQUIPAGE/PASSAGER

NOMBRE DE RESTAURANTS

	VOYAGE INAUGURAL	RÉNOVÉ	TONNAGE	NOMBRE DE PASSAGERS	MEMBRES D'ÉQUIPAGE	COEFFICIENT MEMBRE D'ÉQUIPAGE/PASSAGER	NOMBRE DE RESTAURANTS
NORWEGIAN CRUISE LINE							
Norwegian Crown	1988	2005	34 242	1 078	552	1 à 1,2	6
Norwegian Dawn	2002	2005	91 740	2 224	1 086	1 à 2	13
Norwegian Dream	1992	2005	50 764	1 747	721	1 à 2,4	6
Norwegian Gem	2007		93 000	2 380	1 154	1 à 2	12
Norwegian Jewel	2005		93 000	2 376	1 154	1 à 2	12
Norwegian Majesty	1992	2004	40 876	1 462	661	1 à 2,2	6
Norwegian Pearl	2006		93 000	2 380	1 154	1 à 2	12
Norwegian Spirit	2000	2005	75 338	1 966	882	1 à 2,2	11
Norwegian Star	2001	2006	91 740	2 240	1 084	1 à 2	13
Norwegian Sun	2001	2004	78 309	1 936	935	1 à 2	11
Norwegian Wind	1993	2006	50 760	1 747	729	1 à 2,4	6
Pride of Aloha	1999	2004	77 104	2 002	920	1 à 2,2	6
Pride of America	2005		81 000	2 138	921	1 à 2,3	11
Pride of Hawaii	2006		93 000	2 466	1 021	1 à 2,4	12
ORIENT LINES							
Marco Polo	1965	Reconstruit en 1993	22 080	826	350	1 à 2,4	2
PRINCESS CRUISES							
Caribbean Princess	2004		113 000	3 080	1 200	1 à 2,6	5
Coral Princess	2002		92 000	1 970	895	1 à 2,2	4
Crown Princess	2006		113 000	3 080	1 200	1 à 2,6	5
Dawn Princess	1997	2004	77 000	1 950	924	1 à 2,1	3
Emerald Princess	2007		113 000	3 080	1 200	1 à 2,6	5
Grand Princess	1998	2001	109 000	2 600	1 150	1 à 2,3	5
Star Princess	2002		109 000	2 600	1 150	1 à 2,3	5
Sun Princess	1995	2004	77 000	1 950	924	1 à 2,1	3
REGENT SEVEN SEAS CRUISES							
Paul Gauguin	1998	2006	19 200	330	215	1 à 1,5	3
Seven Seas Mariner	2001	2007	50 000	700	445	1 à 1,5	5
Seven Seas Navigator	1999	2006	33 000	490	340	1 à 1,4	3
Seven Seas Voyager	2003	2006	46 000	700	447	1 à 1,5	5
ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL							
Adventure of the Seas	2001		138 000	3 114	1 185	1 à 2,6	4
Brilliance of the Seas	2002		90 090	2 501	859	1 à 3	4
Empress of the Seas	1990	2004	48 563	2 020	685	1 à 3	3
Enchantment of the Seas	1997	2005	74 000	2 446	760	1 à 3,2	3
Explorer of the Seas	2000		138 000	3 114	1 185	1 à 2,6	4
Freedom of the Seas	2006		160 000	4 375	1 365	1 à 3,2	7
Grandeur of the Seas	1996	2001	74 000	2 446	760	1 à 3,2	2
Jewel of the Seas	2004		90 090	2 501	859	1 à 3	4
Legend of the Seas	1995	2000	70 000	2 076	723	1 à 2,8	2
Liberty of the Seas	2007		160 000	4 375	1 365	1 à 3,2	7
Majesty of the Seas	1992	2002	73 941	2 744	827	1 à 3,3	2
Mariner of the Seas	2004		138 000	3 114	1 181	1 à 2,6	4
Monarch of the Seas	1991	2003	73 941	2 744	858	1 à 3,2	2
Navigator of the Seas	2002		138 000	3 114	1 181	1 à 2,6	4
Radiance of the Seas	2001		90 090	2 501	859	1 à 3	4
Rhapsody of the Seas	1997	2002	78 491	2 435	765	1 à 3,1	2
Serenade of the Seas	2003		90 090	2 501	859	1 à 3	4
Sovereign of the Seas	1998	2004	73 192	2 852	825	1 à 3,4	3
Splendour of the Seas	1996	2001	70 000	2 076	723	1 à 2,8	2
Vision of the Seas	1998	2000	78 491	2 435	765	1 à 3,1	2
Voyager of the Seas	1999	2002	138 000	3 114	1 181	1 à 2,6	4
SILVERSEA CRUISES							
Silver Cloud	1994		16 800	296	212	1 à 1,4	3
Silver Shadow	2000		28 258	382	295	1 à 1,3	4
Silver Whisper	2001		28 258	382	295	1 à 1,3	4
Silver Wind	1995		16 800	296	212	1 à 1,4	3
THE YACHTS OF SEABOURN							
Seabourn Pride	1988	2006	10 000	208	164	1 à 1,2	2
Seabourn Spirit	1989	2006	10 000	208	164	1 à 1,2	2
Seabourn Legend	1992	2006	10 000	208	164	1 à 1,2	2
WINDSTAR CRUISES							
Wind Spirit	1988	2006	5 350	148	88	1 à 1,7	2
Wind Star	1986	2005	5 350	148	88	1 à 1,7	2
Wind Surf	1990	2006	14 745	308	190	1 à 1,6	3

Tarifs pour conseillers en voyages

Tarifs par personne en dollars américains

COMPAGNIE DE CROISIÈRE	CLIA Cab. int./ jour à partir de	CLIA Cab. ext./ jour à partir de	CLIA Cab. avec balcon/ jour à partir de	IATA Cab. int./ jour à partir de	IATA Cab. ext./ jour à partir de	IATA Cab. avec balcon/ jour à partir de
Celebrity Cruises	40 \$	50 \$	75 \$	50 \$	60 \$	85 \$
Celebrity Xpeditions	Veuillez vous renseigner			Veuillez vous renseigner		
Costa Cruise Lines (Caribbean)				40 \$		
Cruise West				50 % DE RABAIS		
Crystal Cruises	n.d.	100 \$ (en occupation double) 150 \$ (en occupation simple)		n.d.	100 \$ (en occupation double) 150 \$ (en occupation simple)	
Disney Cruise Line*	Croisière de 3 nuits : 259 \$ p.p. / 4 nuits : 329 \$ p.p. / 7 nuits : 539 \$ p.p.			Croisière de 3 nuits : 299 \$ p.p. / 4 nuits : 399 \$ p.p. / 7 nuits : 699 \$ p.p.		
Holland America Line	Varie en fonction de la durée et de la date de la croisière. Prix de la croisière de 7 jours : à partir de 399 \$ pour cab. int. / 449 \$ pour cab. ext. / cab. av. véranda : 699 \$ / suite : 899 \$ p.p. par croisière					
MSC Caribbean	40 \$	50 \$		50 \$	60 \$	
MSC Europe	80 \$	90 \$	170 \$	90 \$	100 \$	180 \$
Norwegian Cruise Line				35 \$	45 \$	60 \$
Orient Lines	Varie en fonction de la durée et de la date de la croisière. Prix des cab. int. : à partir de 329 \$ par croisière.					
Princess Cruises	Varie en fonction de la durée et de la date de la croisière. Prix variant entre 20 \$ et 45 \$ par jour.					
Regent Seven Seas Cruises	Les tarifs pour conseillers sont basés sur le chiffre d'affaires de l'agence. 75 \$/jour (500 000 \$ - 999 999 \$ de ventes); 150 \$/jour (100 000 \$ - 499 999 \$ de ventes); 200 \$/jour (1 \$ - 99 000 \$ de ventes). Un supplément de 10 % sera appliqué aux réservations simples.					
Royal Caribbean International	40 \$	50 \$	75 \$	50 \$	60 \$	85 \$
Silversea Cruises	Varie en fonction de la durée et de la date de la croisière. Prix des suites Vista : à partir de 1 675 \$ par croisière. Prix des suites avec véranda : à partir de 1 875 \$ par croisière.					
The Yachts of Seabourn	Le prix varie de 115 \$ à 200 \$ par jour					
Windstar Cruises	Varie en fonction de la durée et de la date de la croisière. Prix pour cab. ext. de catégorie B : à partir de 590 \$/par croisière en occupation double.					

Comment réserver

Celebrity Cruises

www.cruisingpower.com

Costa Cruise Lines (Antilles)

1.877.394.2678

Code d'application : 0500

Cruise West

http://www.cruisewestagents.com

Crystal Cruises

http://agent.crystalcruises.com

Disney Cruise Line

www.disneytravelagents.ca

ou 407.566.6967

Holland America Line

1.877.233.0845 pour demande

d'application et la télécopier

au : 1.800.547.4720

MSC Cruises

www.msccruisesagent.com

Norwegian Cruise Line

www.ncl.com/nclweb/agent/reducedrates.html

Orient Lines

www.orientlines.com/agents/reduced_rate.html

Princess Cruises

1.800.545.4421

Regent Seven Seas Cruises

Télécharger le formulaire du site :

www.rssc.com/travelagents

et le télécopier au : 402.501.5599 ou

l'envoyer par courriel à

reducedrates@regentexperience.com

Royal Caribbean International

www.cruisingpower.com

Silversea Cruises

1.800.722.9955, faites le 2

The Yachts of Seabourn

Télécharger le formulaire du site :

www.seabourn.com/travel

et le télécopier au : 305.463.3070

Windstar Cruises

Télécharger le formulaire du site :

www.windstarcruises.com/offers/

07taapplication.pdf et le télécopier

au : 206.301.5499

IATA

613.237.3657

En deux Mots

Listes d'attente

Les politiques diffèrent d'une compagnie de croisières à l'autre. Lorsque possible, nous acceptons les réservations pour les listes d'attente moyennant un acompte entièrement remboursable.

Reprises de dossiers

Chaque compagnie de croisières a ses propres politiques concernant les dossiers en option et les dossiers sous acompte, mais règle générale, les compagnies de croisières exigent une demande écrite sur du papier à en-tête de l'agence autorisant la reprise du dossier. Les seules compagnies de croisières qui acceptent les reprises de dossiers sont les suivantes : Costa Cruise Lines, Crystal Cruises, Disney Cruise Line, Orient Lines, Regent Seven Seas Cruises,

Silversea Cruises et The Yachts of Seabourn. Détails sur demande !

Documents

En général, les compagnies de croisières émettent les billets environ 30 jours avant la croisière. Il est à noter que de plus en plus de compagnies de croisières émettent les documents une fois que les formulaires d'information sur les passagers ont été remplis. Pour sauver du temps au quai, encouragez vos clients à remplir leur formulaire à l'avance (si possible).

Devises

Nous acceptons les réservations en devises canadiennes ou américaines. Une fois la réservation faite, la devise ne peut pas être modifiée. Le paiement doit être effectué dans la même devise que celle de la réservation.

Les tarifs pour conseillers en voyages ne peuvent être réservés auprès d'Evason Croisières et de Croisières Encore. Les compagnies de croisières exigent qu'une copie du certificat CLIA ou IATA de l'agence soit jointe à toutes les demandes. Les tarifs n'incluent pas les taxes ni les droits gouvernementaux. Les tarifs indiqués sont particuliers à certaines croisières seulement et dépendent de la capacité du navire. Les tarifs peuvent varier. *Tarifs de Disney Cruise Line disponibles pour 3^e et 4^e occupant de cabine. Tarifs pour confirmation de place disponibles à raison de 15 % de rabais sur les tarifs Réservez tôt existants. Les tarifs indiqués incluent les pourboires prépayés.

Osez comparer : Vacances terrestres vs Vacances croisières

Plusieurs vacanciers croient à tort que « les croisières coûtent trop cher ! » Les tableaux ci-dessous illustrent clairement que les croisières valent bien le prix payé et parfois même, elles sont beaucoup plus avantageuses que les vacances « tout compris » des centres de villégiature.

	ANTILLES/MEXIQUE		HAWAÏ	
	CRYSTAL CRUISES Crystal Symphony	HÔTEL Azul Blue Hotel & Spa	NCL AMERICA Pride of Hawaii	HÔTEL Pacific Beach Hotel
Prix	2 119 \$CAN p.p.	2 503 \$CAN p.p.	985 \$CAN p.p.	913 \$CAN p.p.
Itinéraires	Antilles/Mexique de Miami	Riviera Maya	Hawaï	Waikiki, Oahu
Destinations	Cozumel, ville de Belize Costa Maya, Key West	Tulum (5 minutes) Playa Del Carmen (20 minutes)	Honolulu, Hilo, Kahului (nuitée) , Kona, Nawiliwili (nuitée), Honolulu	n.d.
Durée du séjour	7 nuits	7 nuits	7 nuits	7 nuits
Date de départ	24 nov. 07	Nov./Déc. 07	9 avr. 07	9 avr. 07
Taxes	Inclus	Non Inclus	66 \$	Inclus
Frais portuaires	Inclus	n.d.	Inclus	n.d.
Hébergement	Cab. extérieure de luxe	Suite supérieure	Cab. extérieure de luxe	Cab. extérieure
Restaurants	6	3	12	3
Repas/Collations (coût estimé)	Inclus	Inclus	Inclus	900 \$
Café, thé, lait et jus	Inclus	Inclus	Inclus	Non inclus
Eau embouteillée et boissons non alcoolisées	Inclus	Inclus	Non inclus	Non inclus
Visite de plusieurs destinations	Inclus	n.d.	Inclus	n.d.
Service à la cabine 24 h sur 24	Inclus	Inclus	Inclus	Non inclus
Spectacles style Broadway/ Las Vegas	Inclus	n.d.	Inclus	Inclus (divertissements hawaïens)
Casino	disponible	n.d.	n.d.	n.d.
Danse	Inclus	disponible	Inclus	Inclus
Spa	disponible	disponible	disponible	disponible
Salle d'exercice	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Programme pour enfants	Inclus	n.d.	Inclus	Non inclus
Service de navette gratuit à/de chaque ville	Inclus	n.d.	Non inclus	n.d.
Vols	Non inclus	Non inclus	Non inclus	Non inclus
Boissons alcoolisées (coût estimé)	200 \$	Inclus	200 \$	200 \$
Pourboires	90 \$	Inclus	70 \$	35 \$
Coût total du séjour	2 409 \$CAN p.p.	2 503 \$CAN p.p.	1 321 \$CAN p.p.	2 048 \$CAN p.p.
Total par jour	344 \$ par passager par nuit	358 \$ par passager par nuit	189 \$ par passager par nuit	292 \$ par passager par nuit

	BERMUDES		ANTILLES	
	CELEBRITY CRUISES Celebrity Journey	HOTEL Elbow Beach	ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL Mariner of the Seas	HOTEL Grand Case Beach Club
Prix	1 459 \$CAN p.p.	1 634 \$CAN p.p.	829 \$CAN p.p.	1 078 \$CAN p.p.
Itinéraires	Bermudes	Bermudes	Antilles orientales	St. Martin
Destinations	St. George, Hamilton	n.d.	Port Canaveral, Bahamas, St. Thomas, St. Maarten	n.d.
Durée du séjour	7 nuits	7 nuits	7 nuits	7 nuits
Date de départ	15 sept. 07	15 sept. 07	11 nov. 07	11 nov. 07
Taxes	130 \$	Inclus	37 \$	Inclus
Frais portuaires	Inclus	n.d.	Inclus	n.d.
Hébergement	Cab. extérieure	standard Cab.	Cab. extérieure	Studio face à la mer
Restaurants	2	3	5	1
Repas/Collations (coût estimé)	Inclus	900 \$	Inclus	700 \$
Café, thé, lait et jus	Inclus	Non inclus	Inclus	Non inclus
Eau embouteillée et boissons non alcoolisées	Non inclus	Non inclus	Non inclus	Non inclus
Visite de plusieurs destinations	Inclus	n.d.	Inclus	n.d.
Service à la cabine 24 h sur 24	Inclus	Non inclus	Inclus	Non inclus
Spectacles style Broadway/Las Vegas	Inclus	Non inclus	Inclus	Non inclus
Casino	disponible	n.d.	disponible	n.d.
Danse	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Sports	Inclus	Sports aquatiques inclus	Inclus	Sports aquatiques inclus
Spa	disponible	disponible	disponible	Non disponible
Salle d'exercice	Inclus	Inclus	Inclus	n.d.
Programme pour enfants	Inclus	Inclus	Inclus	Non inclus
Service de navette gratuit aller-retour dans chaque ville	Non inclus	n.d.	Non inclus	n.d.
Vols	Non inclus	Non inclus	Non inclus	Non inclus
Boissons alcoolisées (coût estimé)	200 \$	200 \$	200 \$	200 \$
Pourboires	70 \$	35 \$	70 \$	35 \$
Coût total du séjour	1 859 \$CAN p.p.	2 769 \$CAN p.p.	1 136 \$CAN p.p.	2 013 \$CAN p.p.
Total par jour	265 \$ par passager par nuit	396 \$ par passager par nuit	163 \$ par passager par nuit	288 \$ par passager par nuit



Pourquoi proposer un produit supérieur ?

La **bonne** croisière jumelée au **bon** client donne un client plus satisfait. Et le client satisfait de son achat sera également satisfait de votre service !

Types de produits supérieurs

Suggérez à votre client une plus longue croisière, un itinéraire exotique, une cabine supérieure ou une compagnie de croisières plus luxueuse, en y incluant plus de choses !

Scénario 1 : Produit supérieur

PROPOSEZ À VOTRE CLIENT DE PASSER D'UNE CABINE EXTÉRIEURE À UNE CABINE AVEC BALCON :

Pride of Hawaii, le 26 novembre 2007

Croisière de 7 nuits, aller-retour, Hawaï, Honolulu

Cabine extérieure – Catégorie F	VS	Catégorie avec balcon – BD
À partir de 1 347 \$CAN (incluant frais portuaires et taxes) =		À partir de 1 807 \$CAN (incluant frais portuaires et taxes) =
192 \$ par jour		258 \$ par jour

- Moyennant un supplément de 66 \$ par jour seulement, votre client pourra profiter d'une cabine plus spacieuse et plus confortable avec véranda privée pour admirer les vues panoramiques imprenables d'Hawaï !
- Votre client retournera encore plus satisfait de son séjour !
- Et vous toucherez des commissions plus élevées !



Faites une vente croisée en proposant à votre client de passer d'un forfait-vacances terrestres à une croisière ou en lui suggérant un hôtel, un circuit touristique ou une compagnie de croisières qu'il n'a pas encore essayée. Pour les lunes de miel, les voyages de groupes, les rencontres ou les vacances familiales, suggérez une croisière plutôt qu'un séjour dans un centre de villégiature.

Scénario 2 : Vente croisée

VENTRE CROISÉE : SUGGÉREZ À VOTRE CLIENT UNE CROISIÈRE PLUTÔT QU'UN SÉJOUR DANS UN CENTRE DE VILLÉGIATURE :

Westerdam, le 9 juin 2007

Forfait-vacances terrestres de 10 jours au Jolly Vittorio Veneto

Croisière méditerranéenne
aller-retour de 10 nuits –
Civitavecchia (Rome)

(Coût estimé couvrant
l'hôtel + les repas + le transport
local entre les villes)

Cabine avec véranda – Catégorie VH

À partir de **3 390 \$CAN**
(taxes incluses) =

À partir de **2 575 \$CAN**
(incluant frais portuaires et taxes) =

339 \$ par jour

257 \$ par jour

- N'oubliez pas de mentionner les frais supplémentaires des vacances terrestres : divertissements (inclus dans la croisière !), les programmes pour enfants (inclus dans la croisière !)
- Plus, l'avantage de ne pas avoir à défaire ses valises constamment; de visiter plus de villes; de profiter de tous les avantages qu'offre « un centre de villégiature flottant »; de participer à des programmes d'enrichissement et à des cours de cuisine à bord; de goûter au plaisir d'avoir sa propre véranda en mer, et bien plus !

Scénarios de vente de produits supérieurs, de vente croisée, et de vente de produits complémentaires



Des produits complémentaires ? Il y en a pas mal...

Vous avez de nombreuses occasions de proposer des produits complémentaires à votre client. La liste est longue : vols, forfaits avant ou après croisière, transferts, assurance, excursions terrestres, location de véhicule privé ou avec chauffeur aux ports d'escale, et bien d'autres.

Que diriez-vous d'ajouter un circuit touristique à la croisière ?

Proposez une croisière de 7 nuits en Alaska ou en Europe jumelée avec circuit touristique ! Faites voyager vos clients avant la date de leur croisière pour qu'ils aient le temps d'explorer la ville. Suggérez-leur de visiter Disney World avant ou après leur croisière avec départ de Port Canaveral. Offrez-leur des vols en classe affaires, surtout pour les longs trajets, pour qu'ils soient plus confortables.



Croisières thématiques

Les croisières à thème traditionnel intéressent notamment les fans des grands orchestres et les amateurs de jardinage ou de danse sociale. Mais aujourd'hui, les compagnies de croisières profitent de leurs grands navires, en offrant des lieux plus souples pour les rencontres, des restaurants et des salles de spectacles, et s'adaptent aux clients ayant des intérêts particuliers.

MSC Croisiers offre des voyages sur le thème du baseball, du golf et du mieux-être. Les clients à la dent sucrée voudront savourer la chance de naviguer sur les croisières *Pleins feux Chocolat* du Regent Seven Seas ou prendre part à des démonstrations culinaires et à des cours de cuisine interactifs avec des chefs de renommée mondiale au Centre d'arts culinaires de la compagnie de croisières Holland America. Les délices épicuriens abondent sur *Celebrity Cruises Saveur des Antilles*. Les voyages Smithsonian et l'Institut Sotheby's sont offerts sur *Crystal Cruises*, tandis que *Silversea Cruises* offre des voyages vinicoles avec leurs partenaires, Relais & Châteaux – Relais Gourmands.

Mais les navires deviennent aussi des lieux d'apprentissage, offrant des programmes d'enrichissement tels que *Creative Learning@Sea®* de *Crystal Cruises*, ou la découverte des mystères de la vie sous-marine avec Jean-Michel Cousteau au programme des cercles thématiques du Regent Seven Seas Cruises. Vous pouvez aussi naviguer avec *Windstar Cruises* et décrocher un certificat de plongée sous-marine PADI !

Les fanatiques de sport peuvent se livrer au surf, au patinage sur glace et à l'escalade sur les navires exclusifs *Royal Caribbean International*. Et ce n'est pas fini !

Scénario 3 : Produit complémentaire

AJOUTEZ UN CIRCUIT TOURISTIQUE À LA CROISIÈRE :

Radiance of the Seas, le 1^{er} juin 2007

Croisière de 7 nuits
Destination Nord vers l'Alaska

De Vancouver
à Seward (Anchorage)
Cabine extérieure - Catégorie H

À partir de **1 541 \$CAN**
(incluant frais portuaires et taxes) =

220 \$ par jour

VS

Croisière + circuit touristique
10 nuits

(Croisière de 7 nuits plus
circuit touristique guidé de
3 nuits après la croisière)
Cabine extérieure - Catégorie H

À partir de **2 371 \$CAN**
(incluant frais portuaires et taxes) =

237 \$ par jour

- Moyennant un supplément de 17 \$ par jour seulement, vos clients découvriront vraiment ce que l'Alaska leur réserve en passant plus de temps aux endroits non accessibles par navire (Anchorage, Denali, Talkeetna, etc.)
- Vos clients retourneront encore plus satisfaits de leur séjour.
- Et vous toucherez des commissions plus élevées.

En
deux **Mots**

VENTE DE PRODUITS SUPÉRIEURS, VENTE CROISÉE, ET VENTE DE PRODUITS COMPLÉMENTAIRES = REVENU PLUS ÉLEVÉ = COMMISSIONS TRÈS INTÉRESSANTES !



La croissance de l'industrie du voyage doit son succès aux baby boomers vieillissants qui :

- voyagent davantage
- sont mieux instruits
- sont plus motivés
- ont reçu des héritages
- disposent d'une fortune discrétionnaire

Il est important de reconnaître qu'il n'existe pas de nouveau client dépensier typique en matière de luxe. **En tant que professionnel du voyage, il faut voir au-delà de l'évidence.**

Bien que le marché des nantis soit varié, les voyageurs fortunés ont quelques **Dénominateurs communs** :

- Ils se récompensent BIEN.
- Ils voyagent pour S'ENRICHIR.
- Ils cherchent des EXPÉRIENCES EXCLUSIVES.
- Ils apprécient de BIEN MANGER ET BOIRE.
- Ils cherchent ACTIVITÉ ET AVENTURE.
- Ils s'attendent à des CHOIX et des OPTIONS.
- Ils privilégient la VALEUR plutôt que le prix !

Le voyage constitue une expérience, un souvenir agréable que vos clients bien pourvus conserveront longtemps, à l'heure du consumer-jeter. Car si les gens fortunés peuvent accumuler plus de biens, ils veulent aussi cumuler des expériences qui leur font du bien et leur permettent de se distinguer. Or, le voyage est la source ultime de l'expérience.

COMMENT VENDRE AUX BIEN NANTIS ?

La vente, peu importe quel produit ou à qui, fait partie d'un processus. Pour réussir, il faut travailler la vente, et vendre aux nantis n'est pas différent. En fait, à cause de la nature de ce marché, il faudra peut-être travailler plus fort pour gagner cette clientèle.

Les gens fortunés s'attendent à ce que le vendeur ait des connaissances, de l'assurance et du professionnalisme. Mais une fois qu'ils placent leur confiance dans votre compétence, ils vous resteront fidèles.

- Utilisez des termes descriptifs et décrivez les expériences en profondeur; parlez des activités à faire dans chaque endroit plutôt que de simplement nommer les lieux. (« Il n'y a rien de plus romantique qu'une balade en gondole à Venise. »)
- Posez des questions « ouvertes » et écoutez. Ne faites pas que prendre des commandes. Montrez de l'intérêt pour les réponses.
- Envisagez la réussite et habillez-vous avec goût.
- Vendez des produits et des services convergents : vol en classe affaires, hôtels avant et après une croisière, assurance, location d'une voiture.
- Gérez le temps du client : occupez-vous du choix des sièges, etc.
- Donnez suite - soyez toujours attentif.
- Persévérez - **80 % des ventes** se font après le 5^e contact.
- Visez l'excellence, les clients s'y attendent !

STRATÉGIES DE MARKETING POUR VENDRE AUX BIEN NANTIS

Afin de vous mesurer à ce marché lucratif, il faut vous rendre compte que les gens fortunés ne viendront pas vous voir si vous restez assis à votre bureau, à gérer vos affaires comme d'habitude.

- Réseautage, allez dans la communauté et mêlez-vous aux gens... c'est très important ! Concentrez-vous sur les organismes de votre communauté susceptibles d'avoir comme membres des gens bien nantis.
- Nourrissez les relations existantes avec des clients. Communiquez régulièrement avec les vôtres. Votre banque de données devra être mise à jour et être toujours fiable.
- Epluchez les journaux et les magazines de votre région. Contactez les gens dans le journal qui ont reçu une importante promotion ou qui ont été engagés à un poste de cadre... Envoyez-leur une carte de visite avec un mot de félicitations.
- Associez les promotions croisées aux produits haut de gamme.
- Situez-vous comme l'Expert en Luxe et mettez du luxe dans tous les aspects de votre entreprise.

CONSEIL : Rappelez-vous, nous sommes là pour vous aider à bâtir votre entreprise de luxe ; vous pouvez vous fier à notre directeur des ventes régionales pour obtenir une formation sur les produits et des conseils.

En deux Mots

Qui sont les voyageurs nantis canadiens ?

Sur le plan démographique, il y a 450 000 millionnaires au Canada. Ils constituent 5,71 % de tous les adultes. Moyenne d'âge : 50 ans.

Quoique tous les adultes nantis fassent beaucoup de voyages, leur fréquence augmente de façon disproportionnée selon les revenus.

Une valeur absolue

SERVICE | ESPACE | CHOIX | FLEXIBILITÉ

ÉTAPE 1

SIMPLIFIEZ

Le matériel

- ★ Boiseries rares, tissus et cuirs de qualité
- ★ Porcelaine de grande qualité, argenterie Christofle
- ★ Lingerie Frette, produits européens pour le bain, menus sur l'oreiller
- ★ Cristal Hadeland taillé main
- ★ Cave à vins complète, salon à cigares
- ★ Papier à lettres personnalisé
- ★ Cabines et suites plus spacieuses que la moyenne, élégamment décorées

La logistique

- ★ Choix – abondant
- ★ Flexibilité – plusieurs options de repas, débarquement hâtif et tardif
- ★ Valeur – offres exclusives, itinéraires uniques et excursions terrestres
- ★ Service – personnel très bien formé, toujours opportuniste et prévoyant
- ★ Coefficient personnel-passagers plus élevé

ÉTAPE 2

DÉCRIVEZ LE CADRE

La GRANDE différence

- ★ Ambiance à bord – chaleureuse, détendue, caractère européen
- ★ Tenue vestimentaire – décontractée, confortable
- ★ Style – élégance discrète, confort et simplicité
- ★ Cabines – spacieuses, confortables et élégantes
- ★ Repas – Option en célibataire et choix libre des tables
- ★ Spectacles – représentations, artistes de Broadway et du West End
- ★ Programmes d'enrichissement – cours de cuisine, conférenciers invités de marque, cours de santé et de mieux-être
- ★ Itinéraires – Destinations dans le monde entier et ports d'escale exceptionnels.

ÉTAPE 3

SOULIGNEZ LA VALEUR, LA QUALITÉ

Le coût est relatif

- ★ Tout compris
- ★ Destinations exotiques
- ★ Expériences uniques
- ★ Itinéraires plus longs, tels que les croisières et voyages autour du monde

Devenez membre du Programme Tiffany Elite !

Tiffany Elite est un programme de reconnaissance pour conseillers en voyages, sur invitation seulement, conçu pour offrir des récompenses à valeur ajoutée à ceux et à celles qui soutiennent les compagnies de croisières de la Collection Tiffany de Croisières Encore.

Pour y être admissible : Votre agence doit vendre au minimum 4 croisières Tiffany au cours de l'exercice financier de Croisières Encore, soit du 1^{er} novembre au 31 octobre. Le chiffre d'affaires minimum Tiffany requis est de 85 000 \$ (net, moins les taxes). Il est nécessaire aussi d'avoir une base de données comptant un minimum de 300 clients qualifiés.

Le Programme Tiffany Elite comporte 3 catégories :

- ★ Saphir : ventes nettes de 85 000 \$ à 200 000 \$
- ★ Émeraude : ventes nettes de 200 001 \$ à 350 000 \$
- ★ Diamant : ventes nettes de 350 001 \$ et plus

Bénéfices dans chaque catégorie :

- ★ Fonds de commercialisation coopératifs annuels Tiffany
- ★ Dollars Tiffany pouvant servir de crédits ou pour des cadeaux à bord
- ★ Publipostage adapté à vos besoins
- ★ Formation poussée pour tout le personnel
- ★ Avis prioritaire d'offres spéciales
- ★ Souper VIP avec notre équipe de cadres supérieurs
- ★ Tarifs exclusifs et avantages sur certains voyages
- ★ Livraison prioritaire des brochures Tiffany
- ★ Envoi d'autocollants Tiffany Elite sur demande

Selon la catégorie atteinte, d'autres avantages sont accordés.

LES EXPERTS VOUS RÉVÈLENT LEURS secrets :

a) Vendez les avantages d'un petit navire

- ★ Un seul service de repas, pas de file d'attente aux buffets, pas d'attente pour monter ou descendre du navire, beaucoup de chaises longues sur les ponts, escale dans des ports non accessibles aux plus gros navires, l'équipage connaît les noms des passagers.

b) Soulignez le coût journalier

- ★ Comparez-le à des vacances dans un hôtel luxueux (voir page 27).

c) Soulignez la valeur exclusive

- ★ Certaines compagnies de croisières offrent des excursions terrestres réservées exclusivement à un nombre limité de passagers à la fois.
- ★ Les boissons alcoolisées sont souvent incluses.

d) Proposez d'abord ce qu'il y a de meilleur

- ★ Offrez toujours des produits haut de gamme en premier; car vous aurez plus de difficulté si vous proposez d'abord un produit bas de gamme

e) Ne vendez pas à vos clients en pensant à vos gains

- ★ Les baby-boomers recherchent le luxe, les aînés vivent plus longtemps et les plus jeunes veulent vivre comme des millionnaires. Et ils en ont les moyens ! Votre tâche n'est pas de leur faire économiser, c'est de leur en donner plus pour leur argent. Vendez-leur donc la valeur et l'expérience, pas le prix.

**Votre devoir est de trouver le produit qui convient parfaitement à votre client...
Vendez-lui la valeur de l'expérience de la croisière.**

En deux Mots

Le luxe pour tous !
Les consommateurs avisés sont prêts à payer de 20 à 200 % de plus pour des biens de qualité, conçus avec ingéniosité et de bonne fabrication que l'on peut trouver sur le marché moyen.

Harvard Business Review

Programme de récompenses pour anciens passagers

COMPAGNIE DE CROISIÈRES

AVANTAGES : GRATUITS APRÈS UNE PREMIÈRE CROISIÈRE DE VOS CLIENTS !

CELEBRITY CRUISES

Program: **Club du capitaine**

Niveau classique (après 1re croisière) : surclassement d'une catégorie (avec restrictions), crédit additionnel croisière sur itinéraires de 12 nuits ou plus ou en suite de classe Concierge, **Niveau sélect** (après 5 croisières) : même chose plus excursions spéciales, possibilité de s'inscrire au programme Crown & Anchor de RCI, niveau Platine. **Niveau Élite** (après 10 croisières) : même chose plus invitation à la table des officiers (selon disponibilité), usage gratuit de la piscine de thalassothérapie (Galaxie & Mercure), inscription possible au programme Crown & Anchor de RCI, niveau Diamant.

COSTA CRUISE LINE

Program: **Club Costa**

Épargnes et escomptes réservés aux membres sur certains voyages. Occasions d'épargne à bord sur croisières futures. Cocktail du capitaine réservé aux membres. Programme à 3 niveaux : **Aquamarine** (jusqu'à 2 000 pts), **Corail** (2 001 – 5 000 pts) et **Pearl** (5 000 pts et +) déterminés par le nombre de points gagnés par croisière. Ex. : 1 jour = 100 pts. Avantages : panier de fruits en cabine, chocolats sur les oreillers, etc.

CRUISE WEST

Program: **Club Qyana**

Épargnes exclusives à bord. Accès privé à des extensions incroyables de 3 et 4 nuits vers des destinations spéciales. Statut privilégié pour surclassement de cabine. Avis prioritaire de nouveaux itinéraires, bulletin. Occasions spéciales de partager des photos prises à bord pour publication possible dans la documentation de Cruise West.

CRYSTAL CRUISES

Program: **Société Crystal**

2^e croisière - sac fourre-tout, étiquettes de bagages. **5^e croisière** - 150 \$ à 200 \$US de crédit à bord, selon le type de cabine réservée, plus épinglette Emerald Society. **10^e croisière** - surclassement de deux catégories de E à AA ou d'une, de A à PH sur les croisières jusqu'à 11 jours. Les avantages penthouse incluent le surclassement d'une catégorie de PH à PS ou 600 \$US de crédit à bord sur les croisières jusqu'à 11 jours, plus une épinglette de Société diamant. Avantages aussi disponibles pour les niveaux Milestone 25-100. Information sur demande.

DISNEY CRUISE LINE

Program: **Club Castaway**

Réception réservée aux membres avec les officiers du navire, enregistrement prioritaire, numéro sans frais réservé pour information, trousse de survie après croisière, cadeau de cabine, carte de membre du Club Castaway pour chaque membre de la famille, primeur à l'intérieur.

HOLLAND AMERICA LINE

Program: **Société Mariner**

Avantages : tarifs préférentiels sur plusieurs croisières, étiquettes et boutons de sacs Mariner identifiant les membres pendant l'embarquement, réception exclusive au champagne et remise de prix par le capitaine, épinglettes et médallions, cadeau de collection dans la cabine, abonnement gratuit au magazine Mariner, offrant des nouvelles et des occasions d'épargne.

MSC CRUISES

Program: **Club MSC**

On gagne des points à chaque voyage, pour atteindre différents niveaux d'adhésion. **Classique** (jusqu'à 21 points) : réception de bienvenue, 5 % de rabais sur excursions, 5 % dans toutes les boutiques à bord, 5 % de rabais sur réservation anticipée (RA) sur certaines croisières. **Argent** (22 à 42 points) : mêmes avantages, rabais de 8 % sur tarifs RA (au lieu de 5 %) plus broche en argent. **Or** (43 points ou plus) : mêmes avantages, 10 % de rabais sur tarifs RA (au lieu de 8 %) plus broche en or.

NORWEGIAN CRUISE LINE

Program: **Latitudes**

Latitudes comprend quatre niveaux. **Bronze** 1-4 croisières; **Argent** 5-8 croisières; **Or** 9-13 croisières; **Platine** 14 croisières et +. Chacun obtient un abonnement au magazine trimestriel Latitudes, des tarifs Latitudes pour toutes les croisières, l'accès au bureau de service aux clients Latitudes, un enregistrement spécial Latitudes au quai, une épinglette du navire Latitudes; un contact à bord pour répondre aux questions en mer; des réceptions avec le capitaine réservées aux membres; des avantages Club Polo si l'on navigue sur Marco Polo de la compagnie de croisières Orient. D'autres avantages sont accordés selon le niveau des membres.

ORIENT LINES

Program: **Club Polo**

Avantages : une bouteille de vin par cabine; réception privée VIP; crédit à bord jusqu'à 175 \$US par personne selon la durée du voyage; magazine Polo Club News; rabais supplémentaire sur la plupart des croisières; offres spéciales pour membres seulement; cadeaux de reconnaissance pendant les 3e, 6e, 10e et 15e croisières; cadeaux avant croisière envoyés avant les 2e, 5e et 10e croisières. Les membres du Club Polo reçoivent aussi les avantages des anciens clients de Latitudes lorsqu'ils sont à bord de NCL.

PRINCESS CRUISES

Program: **Cercle du capitaine**

Membre Or (2-5 croisières) : offres à tarif préférentiel, activités spéciales à bord, timbres de collection à destination, hôte du Cercle du capitaine à bord, carte de bénéfices du membre, magazine trimestriel. **Membre Platine** (6-15 croisières) : avantages précédents plus atlas de croisière, enregistrement préférentiel, salon des membres Platine, libre accès Internet. **Membre Élite** (16e croisière et +) : avantages précédents plus embarquement prioritaire, cirage de chaussures, nettoyage à sec et service de buanderie, mini-bar gratuit, choix de canapés de luxe, thé l'après-midi, produits de toilette surclassés, dégustation de vins gratuite.

REGENT SEVEN SEAS CRUISES

Program: **Société Seven Seas**

Membres de la Société (4-20 nuits) : réception, accès à des activités exclusives à terre, rabais de 5-10 % sur certaines croisières, avis prioritaires avec itinéraires prévus et offres spéciales, occasions de surclassement sur certaines croisières. **Membres Argent** (21-74 nuits) : avantages précédents plus certificat de spa avec achat d'un traitement de spa, accès Internet gratuit à bord, une heure de téléphone gratuit dans la suite, pressage de vêtements pour les soirées chics et celles décontractées. **Membres Or** (75-199 nuits) : avantages précédents plus débarquement prioritaire dans certains ports, 2 heures de téléphone gratuit/ suite, photo autographiée avec le capitaine, visionnement privé d'œuvres d'art avec 100 \$ en acompte sur achat, activité exclusive Or sur chaque croisière, réservation prioritaire aux restaurants et aux spas.

ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL

Program: **Société Crown & Anchor**

Membre Or (après 1 croisière) : livret de coupons rabais, dégustation de vins (croisière de 7 nuits et +), rabais supplémentaire(s) pour certaines suites ou excursions. **Membre Platine** (après 5 croisières) : ce qui précède plus salon de départ privé, activités exclusives à bord. **Membre Diamant** (après 10 croisières) : ce qui précède plus liste d'attente prioritaire pour excursions à terre et services de spa, départ prioritaire. **Membre Diamant Plus** (après 24 croisières) : ce qui précède plus excursions en coulisse (croisières de 5 nuits et +), carte de membre/étiquettes pour bagages/épinglette; autres avantages après 49, 75 et 100 croisières.

SILVERSEA CRUISES

Program: **Venetian Society**

Les membres reçoivent des rabais de 5 %-10 % pouvant être combinés avec les avantages de réservation anticipée et les primes de paiement entier hâtif. Privilèges inclus : reconnaissance à bord et réceptions privées, bulletin, visite du navire et récompenses Milestone. Comme membre commanditaire de la Venetian Society, les passagers reçoivent des primes, dont un crédit de dépenses à bord de 250 \$US par suite, sur des voyages désignés de la Venetian Society, et la possibilité de doubler le nombre de jours sur certains trajets.

THE YACHTS OF SEABOURN

Program: **Club Seabourn**

Seabourn Club chez soi Avantages sur terre : 50 % de rabais sur certaines croisières; le magazine du Club, Club Herald, et l'envoi périodique d'offres exclusives, de destinations et de programmes spéciaux, plus un contact exclusif en ligne par courriel vers le bureau du Club. **Avantages à bord** : rabais de 5 % pour réservation, plus d'autres programmes de remises sur un futur voyage réservé à bord, croisière gratuite jusqu'à 14 jours après 140 jours à bord d'un Seabourn, reconnaissance pour voyageurs assidus, réception privée avec le capitaine et les officiers.

WINDSTAR CRUISES

Program: **Club Foremast**

Les membres reçoivent une remise de 50 % ou plus sur certaines croisières, ont accès à une réception avec le capitaine ou les officiers, à une invitation à des activités à bord, à un abonnement gratuit au magazine du Club Foremast et à des offres spéciales en ligne.

Frais supplémentaires / Mariages

COMPAGNIE DE CROISIÈRES	REPAS ALTERNATIFS	GARDIENNAGE	FORFAIT DE BOISSONS NON ALCOOLISÉES	POURBOIRES	APPELS À BORD	CYBERCAFÉ	DROIT DE BOUCHON	NETTOYAGE À SEC OU PRESSAGE	MARIAGES À BORD
CELEBRITY CRUISES	30 \$	8 \$/heure par enfant	5 \$/jour + pourboire. Doit être acheté le 1 ^{er} jour de la croisière.	10 \$ p.p. par jour	7,95 \$+ la minute	0,50 \$ à 1,00 \$ la minute	25 \$/bouteille à la salle à manger	À partir de 3,25 \$ par article	À partir de 1 395 \$
COSTA CRUISE LINES	23 \$	Votre responsabilité (Peut être arrangé avec le personnel de bord)	20 boissons pour 34,50 \$	10 \$ p.p. par jour	7,95 \$ à 30 \$ la minute	0,50 \$ à 2 \$ la minute	10 \$ à 15 \$/bouteille	À partir de 2,50 \$/article	Les prix varient
CRUISE WEST	n.d.	n.d.	Boissons gazeuses gratuites (excluant l'eau embouteillée)	Inclus	Téléphone satellite inclus en cas d'urgence seulement* ; Carte de 25 \$ - 3 \$ la minute	Carte de 50 \$ - 0,50 \$ la minute; Carte de 25 \$ - 0,70 \$ la minute	Gratuit	n.d.	n.d.
CRYSTAL CRUISES	Gratuit avec pourboire recommandé de 6 \$ p.p.	8 \$/heure par enfant (10 \$ pour 2 enfants)	Gratuit	11 \$ à 15 \$ p.p. par jour selon le type de cabine réservée	9,50 \$ à 15 \$ la minute	Forfait de 50 \$/2 heures	15 \$/bouteille à la salle à manger	À partir de 5,50 \$ par article	Renouvellement de vœux par le capitaine ou arrangements privés au port d'escale
DISNEY CRUISE LINE	10 \$	6 \$/heure par enfant + 5 \$/heure par enfant supplémentaire	Boissons gazeuses	11 \$ p.p. par jour	7 \$ à 9,50 \$ la minute	0,75 \$ la minute	15 \$/bouteille à la salle à manger	Varie	À partir de 2 500 \$
HOLLAND AMERICA LINE	30 \$	8 \$/heure par enfant + 5 \$/heure par enfant supplémentaire	Non disponible pour vente préalable! À vérifier à bord	10 \$ p.p. par jour	16 \$ la minute	3,95 \$ pour frais d'activation + 0,75 \$ la minute	15 \$/bouteille à la salle à manger	À partir de 5 \$ par article	À partir de 1 295 \$
MSC CRUISES	n.d.	18 \$/heure par enfant	14 canettes de boisson gazeuse : 31 \$	12 \$ p.p. par jour	Détails sur demande	6 \$ les 10 minutes plus 0,60 \$ pour chaque minute supplémentaire	Non permis	Détails sur demande	n.d.
NORWEGIAN CRUISE LINE	12,50 \$ à 20 \$	5 \$/heure par enfant; 3 \$/heure pour chaque enfant supplémentaire de la même famille	25 \$ à 35 \$	10 \$ p.p. par jour	7,95 \$ à 30 \$ la minute	0,75 \$ la minute ou forfaits disponibles	15 \$/bouteille à la salle à manger	1 \$ à 8 \$ par article	1 100 \$ à 2 200 \$ par couple. Visite de plusieurs destinations.
ORIENT LINES	n.d.	n.d.	n.d.	10 \$ p.p. par jour	7,95 \$+ la minute	0,75 \$ la minute ou forfaits disponibles	15 \$/bouteille à la salle à manger	À partir de 3 \$ par article	n.d.
PRINCESS CRUISES	15 \$ à 20 \$	5 \$/heure par enfant	Boisson gazeuse illimitée. Forfait à partir de 3,95 \$/jour + 15 % de pourboire	10 \$ p.p. par jour	8,95 \$+ la minute	0,50 \$ la minute	15 \$/bouteille à la salle à manger	À partir de 3 \$ par article	Les prix varient
REGENT SEVEN SEAS CRUISES (RSSC)	Gratuit	n.d. (Peut être arrangé avec le personnel de bord)	Gratuit	Inclus	6,50 \$+ la minute	Exemple : forfait de 25 \$ les 100 minutes. Autres options disponibles	10 \$ à 20 \$/bouteille à la salle à manger	À partir de 2 \$ par article	Renouvellement de vœux par le capitaine ou arrangements privés au port d'escale
ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL	20 \$ à 25 \$ p.p.	8 \$/heure par enfant	Enfant : 4 \$/jour; Adulte : 6 \$/jour Doit être acheté le 1 ^{er} jour de la croisière	10 \$ p.p. par jour	7,95 \$+ la minute	0,50 \$ la minute	12 \$/bouteille à la salle à manger	À partir de 2,50 \$ par article	À partir de 1 095 \$
SILVERSEA CRUISES	Des frais minimes s'appliquent.	n.d.	Gratuit	Inclus	9,50 \$+ la minute	0,75 \$ la minute ou forfaits disponibles	n.d.	À partir de 5 \$ par article	n.d.
THE YACHTS OF SEABOURN	Gratuit	n.d.	Gratuit	Inclus	9 \$+ la minute	0,50 \$ la minute	13 \$/bouteille à la salle à manger	À partir de 5 \$ par article	n.d.
WINDSTAR CRUISES	Gratuit au Wind Surf seulement	n.d.	n.d.	Non requis	16 \$ la minute	3,95 \$ pour frais d'activation + 0,75 \$ la minute	15 \$/bouteille à la salle à manger	À partir de 5 \$ par article	n.d.

Tous les montants indiqués sont en dollars américains, et sont sujets à changement. Toutes les boissons alcoolisées sont en sus, sauf à bord des navires RSSC, Silversea et Seabourn.

*Navires Cruise West avec accès à l'Internet : The Spirit of Oceanus, Spirit of Endeavour et Spirit of '98 seulement.

En deux Mots

Il n'y a rien de plus romantique que de célébrer son mariage, sa lune de miel, le renouvellement de ses vœux de noces ou son anniversaire de mariage qu'à bord d'un magnifique navire de croisières. Si l'on considère le coût des mariages d'aujourd'hui et qu'on y ajoute en plus les dépenses de la lune de miel, il peut s'avérer beaucoup plus avantageux de combiner mariage et lune de miel en croisière, soit à bord du navire ou au port d'escale. De nos jours, selon l'événement qu'on veut marquer, il n'est pas surprenant de voir toute la famille se réunir pour une croisière et même accompagner le couple en voyage de noces !

Vente de croisières de groupes

Pour accroître vos commissions sur les croisières, il n'y a pas meilleur moyen que d'exploiter le marché lucratif qu'offrent les croisières de groupes. Il existe trois types de groupes :

AFFINITÉ : Groupes ayant les mêmes intérêts : réunion de famille, groupes religieux, passionnés de danse, fins gourmets, sportifs, entreprises, etc.

PROMOTION : Groupes offrant toute une variété de clients éventuels auprès desquels vous faites la promotion d'une croisière particulière.

INCITATIF : Programme de voyage en groupe qui donne aux entreprises l'occasion de reconnaître leurs meilleurs employés et de favoriser la camaraderie. Pour les réunions à bord, des salles de conférences, des salons et des amphithéâtres sont disponibles.

COMPAGNIE DE CROISIÈRES	EXIGENCES DE GROUPE/ POLITIQUES CONCERNANT L'ACCOMPAGNEUR	AVANTAGES	ACOMPTE
CELEBRITY CRUISES	Minimum de 8 cabines - 16 passagers payants. 1 gratuité pour accompagnateur par 15 passagers payants (16 ^e place gratuite).	Les Points Avantages peuvent être échangés à bord pour obtenir : vin, cocktails, bons de casino, forfaits aux restaurants spécialisés, certificat-cadeau au spa, réduction du nombre de passagers par accompagnateur, surclassement de catégorie, programme de cueillette de fonds, etc.	Un acompte de groupe n'est pas requis pour former un groupe. Mais 75 jours après en avoir formé un, un acompte complet de même que le nom de chacun des membres du groupe sont requis. Le montant de l'acompte de groupe varie de 155 \$ à 698 \$CAN par passager, selon la durée de la croisière. Les réservations de groupe doivent être faites plus de 120 jours avant la croisière.
CRUISE WEST	Minimum de 5 cabines - 10 passagers payants. 1 place d'accompagnateur gratuite par groupe de 9 passagers payants (10 ^e place gratuite).		Le montant de l'acompte varie d'une croisière à l'autre. Renseignez-vous au moment de la réservation.
CRYSTAL CRUISES	Un groupe doit comporter un minimum de 10 passagers payant le tarif adulte, un groupe de 12 passagers vous donne droit à une gratuité pour l'accompagnateur (13 ^e place gratuite).		Acompte de groupe non requis, mais cette compagnie de croisières ne bloque pas l'assignation des cabines. Toutes les cabines sont sujettes à disponibilité au moment de la réservation. Les exigences d'un acompte, après avoir fourni le nom de chaque membre du groupe, sont les mêmes que pour les réservations individuelles.
DISNEY CRUISE LINE	Minimum de 8 cabines - 16 passagers payants. 1 gratuité pour l'accompagnateur gratuite par groupe de 15 passagers payants (max. de 6 accompagnateurs).	Avantages offerts avec une réservation minimum de 8 cabines : une bouteille de champagne OU une bouteille de vin OU un panier-cadeau, par cabine, OU une réception de groupe d'une heure.	L'acompte de groupe est de 60 \$CAN par cabine. Après l'assignation de la cabine avec le nom des membres du groupe, un acompte de 300 \$CAN p.p. est requis pour une croisière de 7 jours et de 240 \$CAN pour une croisière de 3 ou 4 jours.
HOLLAND AMERICA LINE	Minimum de 8 cabines - 16 passagers payants. 1 gratuité pour l'accompagnateur par groupe de 15 passagers payants (16 ^e place gratuite).	Les Points Avantages peuvent être utilisés à bord pour obtenir : crédits, commissions bonis, cocktails, bouteille de vin au souper, surclassement des catégories, entrée aux restaurants spécialisés, photo, réduction du nombre de passagers par accompagnateur.	Un acompte de groupe n'est pas requis pour les réservations de 16 ou 8 cabines. Pour les réservations de groupe de plus de 16 cabines, un acompte de groupe de 60 \$CAN par cabine est requis. Les exigences d'un acompte de groupe, après avoir fourni le nom de chaque membre du groupe, sont les mêmes que pour les réservations individuelles — Elles varient selon la date et la durée de la croisière.
MSC CRUISES	Minimum de 8 cabines - 16 passagers payants. 1 gratuité pour l'accompagnateur par groupe de 15 passagers payants (16 ^e place gratuite).	Les Points Avantages peuvent être utilisés à bord pour obtenir : crédits, commissions bonis, cocktails, surclassement des catégories, cabine face à la mer, réduction ou réduction illimitée du nombre de passagers par accompagnateur.	Acompte de groupe non requis. L'acompte de groupe, après avoir fourni le nom de chaque membre du groupe, varie de 300 \$CAN à 600 \$CAN par passager, selon la durée de la croisière.
NORWEGIAN CRUISE LINE	Minimum de 8 cabines - 16 passagers payants. 1 gratuité pour l'accompagnateur par groupe de 15 passagers payants (16 ^e place gratuite).	Les Points Avantages peuvent être utilisés à bord pour obtenir : crédits, commissions bonis, cocktails, bouteille de vin gratuite, panier de fruits, réduction du nombre de passagers par accompagnateur (1 pour 9 ou 1 pour 7).	L'acompte initial varie de 15 \$CAN à 30 \$CAN par passager, à régler dans les 2 semaines qui suivent la création du groupe. Le nom de tous les membres du groupe et un acompte complet varie de 290 \$CAN à 464 \$CAN par passager, à régler 150 jours avant la croisière. Les réservations de groupes doivent être effectuées plus de 120 jours avant la croisière.
ORIENT LINES	Minimum de 8 cabines - 16 passagers payants. 1 gratuité pour l'accompagnateur par groupe de 15 passagers payants (16 ^e place gratuite).	Les Points Avantages peuvent être utilisés à bord pour obtenir : crédits, commissions bonis, surclassements, cocktails, vin gratuit, panier de fruits, réduction du nombre de passagers par accompagnateur (1 pour 12).	Acompte de groupe non requis. Les exigences d'un acompte sont les mêmes que pour les réservations individuelles.
REGENT SEVEN SEAS CRUISES	Minimum de 5 suites - 1 gratuité pour l'accompagnateur par groupe de 10 passagers payants (11 ^e place gratuite). Les possibilités de commissions indirectes ne commencent qu'après avoir vendu une croisière à 6 passagers.	Les agences ayant vendu une croisière à 6 passagers (minimum de 3 suites) recevront une commission boni de 5 % sans déboursé maximum.	Acompte de groupe non requis - RSSC ne bloque pas les places/l'assignation de cabines. Toutes les places sont sujettes à disponibilité au moment de la réservation. Les exigences d'un acompte, après avoir fourni le nom de chaque membre du groupe, sont les mêmes que pour les réservations individuelles.
ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL	Minimum de 8 cabines - 16 passagers payants. 1 gratuité pour l'accompagnateur par groupe de 15 passagers payants (16 ^e place gratuite).	Les Points Avantages peuvent être utilisés à bord pour obtenir : vin, cocktails, bons pour casino, entrée aux restaurants spécialisés, tenue chic pour bar-salon, réduction du nombre de passagers par accompagnateur, surclassement des catégories, programme de cueillette de fonds, etc.	Un acompte de groupe n'est pas requis pour former un groupe. Mais 75 jours après en avoir formé un, un acompte complet de même que le nom de chacun des membres du groupe sont requis. Le montant de l'acompte de groupe varie de 155 \$ à 698 \$CAN par passager, selon la durée de la croisière. Les réservations de groupe doivent être faites plus de 120 jours avant la croisière.
SILVERSEA CRUISES	Minimum de 5 suites - 10 passagers payants. 1 gratuité pour l'accompagnateur par groupe de 9 passagers payants (10 ^e place gratuite).		Acompte de groupe non requis. Les exigences d'un acompte, après avoir fourni le nom de chaque membre du groupe, sont les mêmes que pour les réservations individuelles.
THE YACHTS OF SEABOURN	Minimum of 7 suites — 1 suite gratuite par 6 suites de passagers payants (7 ^e gratuite)	Économies de groupe, accompagnateur de groupe et autres avantages variant selon l'itinéraire, la date de la croisière et de la période de la demande du contrat de groupe	Un acompte de groupe de 30 \$CAN par suite est requis dans les 2 semaines qui suivent la confirmation du groupe. Un acompte de 25 % du tarif complet (semblable aux réservations individuelles) est requis après avoir fourni le nom de chaque membre du groupe.
WINDSTAR CRUISES	Minimum de 5 cabines - 10 passagers payants. 1 gratuité pour l'accompagnateur par groupe de 10 passagers payants (11 ^e place gratuite)		Acompte de groupe non requis. Les exigences d'un acompte après avoir fourni le nom de chaque membre du groupe sont les mêmes que pour les réservations individuelles.

Pour plus de détails, veuillez vous adresser à notre service de croisières de groupes. (Coordonnées en page 2).

Croisières nolisées et voyages incitatifs



Notre division des croisières nolisées et voyages incitatifs

- Exploitée par des cadres supérieurs
- Négociateurs experts pour assurer la meilleure croisière, les meilleurs tarifs de vol, d'hôtel et d'avantages
- Experts-conseils pour gérer la planification des événements et répondre aux moindres besoins des clients
- *Accompagnateurs disponibles sur demande auprès de Croisières Encore/Évasion Croisières
- Équipe nationale des ventes pour organiser des soirées d'information sur les croisières avant le départ

Avantage du choix d'un navire nolisé complet

On ne peut faire meilleure impression qu'en affrétant son propre navire. Pendant votre croisière, essentiellement, vous « possédez le navire » et, si vous le désirez, la quasi-totalité des aspects peuvent être personnalisés avec nos compagnies de croisières partenaires : ports, menus, excursions terrestres, divertissements, cérémonies spéciales et ainsi de suite. C'est l'environnement idéal pour célébrer les gens les plus méritants et leur témoigner une véritable reconnaissance.

Contactez : chartersandincentives@encorecruises.com
ou composez le 416-934-2440 / 1 800-661-7072, poste 2440

Planification d'un événement-croisière réussi

Une des meilleures façons de vendre des croisières est d'organiser un « événement croisière ». La liste suivante vous donnera des idées pour vous aider à planifier un événement réussi.

1. CHOISISSEZ UNE DATE

- Donnez-vous au moins 3 ou 4 mois
- Choisissez un mardi, un mercredi ou un jeudi pour attirer le plus de personnes possibles
- Évitez les dates près des congés ou de tout événement qui pourrait compromettre la participation

2. VOTRE LISTE D'INVITÉS

- Déterminez le nombre de personnes que vous voulez inviter
- Demandez au représentant local de Croisières Encore/d'Évasion Croisières de participer et de faire une présentation
- Préparez votre liste d'envoi. Les meilleures personnes à inviter sont :
 - vos clients de croisières
 - vos clients qui songent à faire une première croisière
 - vos clients commerciaux
 - les entreprises de voyages de motivation
 - des journalistes et éditeurs des médias locaux qui se spécialisent dans les voyages, ainsi que les représentants locaux des offices de tourisme des pays où les navires présentés font escale

3. CHOISISSEZ ET RÉSERVEZ L'ENDROIT

- Basez la grandeur de la salle sur 50 % du nombre de personnes que vous invitez
- Pour les plus gros groupes, un auditorium d'école, un hôtel, une église ou un centre communautaire sont des endroits à considérer
- Pour les groupes de 25 personnes ou moins, votre agence fera sans doute l'affaire
- Réservez une table pour la(les) compagnie(s) de croisières que vous présentez
- N'oubliez pas de louer l'équipement audio vidéo nécessaire (soyez créatif ; préparez une présentation visuellement stimulante, énergisante et divertissante)
- Commandez des brochures et autres accessoires

4. BOISSONS ET HORS-D'OEUVRE

- En journée, servez des fruits et du fromage, avec des boissons non alcoolisées
- En soirée, servez des hors-d'oeuvre simples, des crudités, un punch ou du vin

5. LE THÈME

- Décorez selon la destination
- Une thématique basée sur le navire convient, mais soyez créatif pour faire une impression qui durera

6. LE PROGRAMME

- Évitez de parler de compagnies de croisières concurrentes et de comparer leurs itinéraires
- Planifiez votre mot d'ouverture et votre mot de clôture
- Présentez un tableau indiquant le coût journalier d'une croisière comparée à des vacances à l'hôtel
- Utilisez les vidéos de la compagnie de croisières
- Présentez le représentant de la compagnie de croisières
- Offrez des prix de présence

7. ENVOYEZ LES INVITATIONS PAR LA POSTE

- Envoyez les invitations 3 ou 4 semaines avant votre événement et contactez vos meilleurs clients pour les inviter personnellement
- Assurez-vous de demander à vos clients de confirmer leur participation et d'indiquer que seules les personnes invitées peuvent participer
- Contactez toutes les personnes que vous avez invitées une semaine avant votre rencontre
- Conservez toujours une liste maîtresse, étant donné que vous risquez de faire de nombreux changements

8. LA PUBLICITÉ

- Avisez les stations de radio ou de télévision ainsi que les journaux et les bulletins locaux
- Votre communiqué de presse devrait souligner que seules les personnes invitées peuvent participer

9. LES DERNIERS PRÉPARATIFS

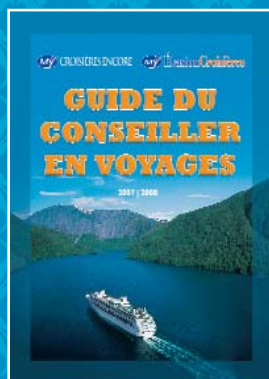
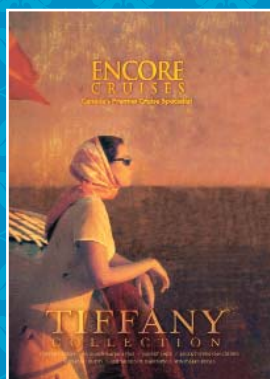
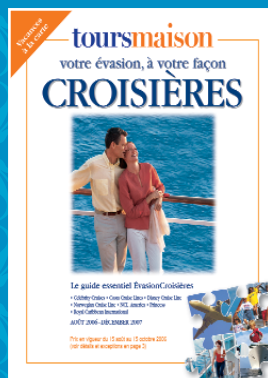
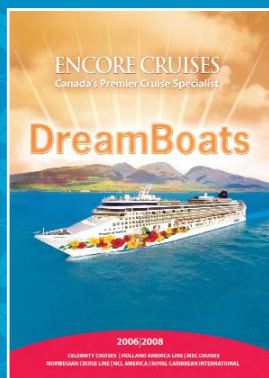
- Expliquez le programme entier à votre personnel
- Finalisez les costumes, porte-noms et décorations
- Vérifiez que votre équipement fonctionne pour éviter les mauvaises surprises
- Demandez à votre personnel d'arriver tôt
- Accueillez tous vos invités et commencez la présentation à temps
- Assurez-vous d'avoir du personnel qualifié pour répondre aux questions (ou pour prendre les réservations) après la présentation
- Offrez toujours une prime de réservation d'une durée limitée pour inciter vos invités à réserver

10. LE SUIVI

- Envoyez une lettre ou une carte postale pour remercier vos invités de leur participation
- Envoyez l'information additionnelle à ceux qui vous l'ont demandée
- Contactez les gens qui semblaient intéressés mais qui n'ont pas réservé
- Demandez à vos invités de commenter sur la rencontre et de suggérer des améliorations pour la prochaine fois

UNE SEULE DIVISION CROISIÈRES 2 MARQUES DE CROISIÈRES 15 COMPAGNIES DE CROISIÈRES 114 NAVIRES DE CROISIÈRES

Si vous recherchez ce qu'il y a de meilleur, n'allez pas plus loin :
Évasion Croisières et Croisières Encore
vous offrent le nec plus ultra en matière de choix, flexibilité, valeur,
produit, prix et service !



Cliquez sur Croisière,
c'est aussi simple que cela !

- ✓ ✓ Effectuez votre recherche à partir de toute une panoplie de compagnies de croisières, de destinations et de dates
- ✓ ✓ Visionnez le plan des ponts, les données sur les navires et les clips vidéo
- ✓ ✓ Faites vos réservations à partir d'un inventaire actif

Pour plus de détails, visitez
www.holidayhouseagent.ca et
www.encorecruises.com

