

NEWSLETTER N°84

7 Août 2019

Cher Membre,

Cette newsletter va essayer aujourd'hui de vous donner les clés pour choisir au mieux votre agence de voyage locale en Thaïlande.

Nous-mêmes étant agence locale l'exercice n'est pas simple mais notre but ici n'est pas de nous faire de la publicité mais de rester objectif et vous apporter ce dont vous avez besoin et ce que vous devez savoir.

Très bonne lecture...et n'hésitez pas à laisser des commentaires, des suggestions ou remarques sur notre page

facebook en cliquant sur le logo :



<https://www.siam-holidays.com>



SIAM-HOLIDAYS.COM

AGENCE LOCALE OU AGENCE EN FRANCE ?

La question mérite d'être posée.

Le choix d'une agence en France peut avoir un intérêt dans le sens où celle-ci peut vous apporter conseils et sécurité, à condition que celle-ci soit en relation directe avec une agence locale sérieuse avec laquelle elle travaille en confiance et depuis longtemps.

L'intérêt est effectivement la sécurité dans la mesure où vous êtes protégé par la Loi française mais ceci ne vous garanti pas néanmoins que l'agence sur place répondra en tous points à vos désirs et vous n'aurez pas le moyen de vérifier car votre interlocuteur sera en France et non pas en Thaïlande.

L'inconvénient est que le prix peut être plus élevé puisque l'agence en France intégrera bien sûr sa marge et il y aura un intermédiaire de plus.

UNE AGENCE LOCALE QU'EST-CE QUE C'EST ?

La question parait évidente mais la réponse n'est pas aussi simple.

En effet beaucoup d'agences se disent locales mais sont en fait basées dans un autre pays.

L'agence locale sera physiquement basée en Thaïlande avec une vraie adresse et un n° de téléphone local.

Si l'agence est une agence francophone on vous répondra en français.



LES POINTS IMPORTANTS A VERIFIER POUR UN VOYAGE A LA CARTE

1) Avoir un premier contact par téléphone

Lors d'une demande de devis une agence sérieuse devra vous demander de vous appeler pour avoir un premier contact avec vous. C'est en effet nécessaire car pour pouvoir vous faire une offre qui corresponde parfaitement à vos souhaits il est indispensable d'en parler car de nombreux paramètres rentrent en ligne de compte dont par exemple :

- Quels sont vos centres d'intérêt (êtes vous « culturel », « nature et populations locales », trek et randonnée, shopping, histoire, temples, marchés, balnéaire avec snorkeling, plongée, plage seulement...etc)
- Quels mode d'hébergement aimeriez vous (luxe, confortable, simple...) et dans quel esprit.
- Quel est le budget maximum par personne.
- Quel rythme aimeriez vous (intense, moyen, tranquille) et voulez vous des journées libres dans certains endroits
- Quelle est la forme physique des participants et est ce que certains ont des problèmes de santé

Le premier contact téléphonique permet au voyageur d'avoir déjà une première idée du sérieux de l'agence au travers de cette première discussion car c'est l'occasion de poser des questions.

Une agence qui ne vous proposera pas de vous appeler vous enverra un circuit type qui ne correspondra que rarement à vos attentes.

2) Est-ce que l'agence a un site internet

C'est important car vous n'avez pas la possibilité de vous déplacer à l'agence.

Un site bien fait, simple et avec beaucoup d'informations donne une idée positive et une première bonne impression.

Vous pouvez aussi regarder sur Google ce qui ressort en tapant le nom du site et ainsi vous aurez aussi la possibilité de voir comment l'agence est référencée, où est ce que l'on parle d'elle, où est ce que l'on peut trouver des avis (guide du routard, petit fûté, articles médias etc...)

3) Les informations importantes et pour certaines obligatoires visibles sur le site

Une agence de voyage en Thaïlande doit obligatoirement faire figurer sur son site les éléments suivants :

- Son adresse complète et exacte
- Son ou ses n° de téléphone
- Son ou ses adresses email
- Son n° de licence (la copie de celle-ci est encore mieux)
- Les informations légales dont notamment les Conditions Générales de Vente (CGV)

Ce n'est pas obligatoire mais la référence de sa police d'assurance est aussi un gage de sérieux et une garantie pour vous.

Si vous avez le moindre doute vous pouvez contacter le T.A.T (Tourism Authority of Thailand) et indiquer le n° de licence pour vous faire confirmer que l'agence est bien réelle et enregistrée (<https://www.tourismthailand.org/home>)

4) Voir si vous trouvez quelques témoignages de voyageurs ayant pratiqué cette agence

C'est important car ça vous donnera une idée du degré de satisfaction des clients (ou d'insatisfaction) et pourquoi, même si l'on doit prendre ce critère avec un certain recul car il y a sur internet des faux avis (en bien ou en mal) et certains sites de voyage ne font malheureusement pas assez de contrôles.

5) Demander les modalités de paiement

Normalement l'agence doit vous proposer un échéancier et plus votre date de départ est éloignée plus le fractionnement sera important.

Si votre voyage est à 12 mois par exemple, il est classique d'avoir 4 échéances, si celui-ci est à 6 mois il peut y en avoir 3 et à moins de 6 mois 2 échéances (c'est un ordre d'idée).

Une demande de paiement de 80% à la réservation peut être considérée comme suspecte.

Quels moyens de paiement vous propose t-on ?

Une agence sérieuse doit être en mesure de vous proposer un paiement par transfert bancaire sur un compte en Thaïlande en Thai Bahts ou sur un compte en Europe en Euros (ce qui vous évitera les frais de transfert internationaux).

On doit aussi, même si ce n'est pas une obligation, pouvoir vous proposer un paiement par carte bancaire (au moins partiel pour vous permettre de bénéficier d'une assurance santé, rapatriement et annulation).

On fuira évidemment les agences qui vous demanderont un paiement par western union (très gros risque de fausse agence...)

6) La qualité du devis

Le devis que vous recevrez est aussi souvent le reflet du sérieux d'une agence, ainsi que le délai de réception après votre 1^{er} contact par téléphone.

En effet recevoir un devis 15j ou 3 semaines plus tard est un délai anormalement long qui peut laisser présager une réactivité faible de l'agence à vos demandes.

Le devis doit être complet, détaillé et si possible largement imagé de manière à ce que le programme soit pour vous clair et précis et vous permette de juger de la qualité du circuit et de son adéquation avec vos souhaits. Egalement, l'agence ne doit pas rechigner à adapter avec vous votre circuit, 2, 3, 4 ou 5 fois si il le faut.

7) Les documents demandés

Après votre confirmation l'agence doit vous demander au moins 3 choses :

- La copie des passeports de tous les participants : ceci permet de vérifier la validité des passeports et d'avoir l'identité exacte des voyageurs pour permettre de prendre les billets d'avion pour les vols internes.
- La copie de vos billets de vols internationaux (pour confirmation et vérification avant déclaration aux autorités)

- La copie de vos attestations d'assurance : l'assurance est importante et même si celle-ci n'est pour le moment pas encore obligatoire elle va le devenir bientôt. Une agence sérieuse prendra la précaution de vous la demander pour pouvoir vous assister au mieux en cas de problème sur place.

8) Les prestations proposées, les prix et surtout leur évolution à 1 an

Toutes les agences proposent plus ou moins les mêmes prestations mais néanmoins ne pas se laisser convaincre par de fausses promesses ou des prestations un peu « déguisées ».

On peut par exemple vous proposer les déjeuners systématiquement inclus. C'est à mon avis une mauvaise idée car vous n'aurez pas le choix de déjeuner où vous le souhaitez et vous avez beaucoup de chances de tomber systématiquement dans les petits restaurants locaux qui ne seront pas toujours à votre goût.

En Thaïlande vous mangez pour 5 euros par repas donc avoir les déjeuners inclus sur un circuit (par exemple) de 10 jours ne vous fera pas faire une économie bien au contraire.

Les déjeuners inclus dans certaines excursions est une chose normale mais systématiquement beaucoup moins.

Se méfier également de ce qu'il en est réellement quand on vous dit accompagnement par un guide francophone.

En effet derrière cette promesse il y a 2 inconvénients que l'on peut rencontrer :

- La présence seulement partielle du ou de la guide. Ainsi le 1^{er} jour ce sera un chauffeur qui viendra vous chercher à l'aéroport et non pas le guide. Le chauffeur ne parlant qu'un anglais modéré vous ne pourrez pas poser trop de questions. Il peut au travers du circuit y avoir ainsi plusieurs jours où vous n'aurez pas de guide mais uniquement le chauffeur. Il en sera ainsi souvent pour le dernier jour où le chauffeur assurera seul le service.
- La multiplication des guides : vous pouvez ainsi avoir un guide à Bangkok, un 2^e dans le nord et un 3^e dans le sud. Certes cela peut se gérer mais c'est souvent ennuyeux de toujours changer de guide.

Le fait de n'avoir un guide que la moitié du temps fait baisser le prix certes mais est-ce cela que vous souhaitez ? Si vous avez choisi un voyage accompagné c'est justement pour être accompagné...

Pour rester dans le sujet des prix il faut également rester prudent sur l'évolution de ceux-ci sur les 18 derniers mois.

En effet, la monnaie locale, le Baht, ne cesse d'augmenter pour atteindre des sommets historiques.

Il y a 18 mois le baht était autour de 38,2 pour 1 euro alors qu'aujourd'hui il est à 34,11 et son appréciation ne cesse de croître.

Ajoutez à cela une inflation qui, même si elle est faible est néanmoins présente (surtout si l'on considère que certaines taxes ou participations financières divers ne sont pas prises en compte).

Le calcul est simple, sur 18 mois c'est 12,65% de plus.

Les taux de marge des agences sont assez faibles comparés à d'autres activités donc le levier sur la marge pour faire baisser le prix proposé est faible, ce qui signifie que si l'on veut rester au même prix il faut nécessairement baisser les prestations et la qualité du service offert.

En conclusion, essayez de regarder l'évolution des prix d'une agence sur les 18 derniers mois.

Si le prix a augmenté cela veut vraisemblablement dire que les prestations sont restées les mêmes.

Si le prix reste invariablement le même ou pire baisse il y a fort à parier que les prestations ont elles aussi baissé, à moins qu'à l'origine la marge était suffisamment grande pour se permettre de ne jouer que sur elle mais j'en doute car les marges sont assez faibles généralement et en tous les cas pas suffisamment fortes pour jouer le rôle de tampon à elles seules même pour ceux qui sont dans la moyenne haute.

Exemple : pour un voyage à 1500 € par personne il y a 18 mois, avec un baht à 38,11, le budget était en bahts de 57165 bahts.

Une marge brute de 10% représentait 5197 Bahts.

Aujourd'hui le même voyage avec la hausse du baht et l'inflation est de 1689,75 € avec un baht à 34,11

Si le prix reste le même cela signifie que l'agence va percevoir 51165 bahts soit 6000 bahts de moins, ce qui est supérieure à la marge de 10%

Même si la marge était de 20% (ce qui est vraiment très haut), celle-ci aurait été de 9527,5 bahts, ce qui veut dire qu'en gardant le même prix l'agence aurait diminué sa marge à 3527,5 bahts soit près de 63% ce que je ne crois aucunement...

En conclusion, essayez de voir l'évolution des prix et regardez de près les prestations, surtout si les prix n'ont pas bougé, ceci peut vous éviter des surprises.

Un hôtel les pieds dans l'eau mais sans piscine et proche d'un égout se jetant dans la mer est moins cher que le même hôtel loin de la pollution et avec une belle piscine...ce qui peut permettre de baisser les coûts et donc proposer un voyage moins cher.

LES FAUSSES AGENCES ET LES FAUX GUIDES

Il ne faut pas voir le loup partout comme on dit mais ce point doit être signalé car cela existe.

Aujourd'hui avec internet on peut construire un site très simple rapidement et le mettre en ligne encore plus rapidement. Faire une fausse licence en copiant une licence existante sur un autre site est également facile avec un simple logiciel de retouche photo.

Vous pouvez ainsi acheter un voyage et ne jamais voir personne à votre arrivée... c'est malheureusement arrivé !

Il y a aussi les faux guides.

Sur place quelqu'un vous attendra et vous aurez peut être la chance de faire votre voyage sans problème mais vous prenez un gros risque de voir votre guide se faire contrôler par la police et dans ce cas là, au mieux vous n'aurez plus de guide et au pire vous serez inquiété pour complicité et devrez payer une amende importante.

Les contrôles sont de plus en plus fréquents par la police en civil qui est très bien formée pour les détecter.

Votre guide doit avoir sa carte officielle autour du cou et vous pouvez facilement la contrôler.

A savoir, et c'est important, que le métier de guide est exclusivement réservé aux Thaïlandais, donc si votre guide francophone n'est visiblement pas thaïlandais vous savez déjà que ce n'est pas un vrai guide...

Si vous avez suivi les recommandations données dans les pages précédentes vous ne pourrez pas tomber sur de fausses agences ou de faux guides, d'où l'importance de bien prendre le temps de votre analyse.

ARNAQUE



EN



THAÏLANDE

Le prix qui vous sera proposé est également un critère important car même si il y a des différences, celles-ci ne sont pas de 50%...

Un prix anormalement bas n'est pas forcément une bonne affaire et peut laisser suspecter une fausse agence.

A FAIRE ET NE PAS FAIRE POUR TROUVER UNE AGENCE LOCALE

A faire

Vous avez différents moyens pour trouver votre agence.

Ce peut être le bouche à oreille au travers de votre réseau d'amis ou de connaissances qui connaissent l'agence.

Ce peut être au travers de publicités dans les médias

Ce peut être, et c'est certainement le plus courant, au travers d'une recherche sur internet et dans ce cas là référez vous à ce que nous avons développé précédemment pour chasser la meilleure agence.

A ne pas faire

Soucieux de trouver la meilleure agence et pressé d'avoir des offres on peut être tenté de multiplier à outrance les demandes.

Ceci n'est pas une bonne méthode car elle présente plusieurs inconvénients et problèmes :

- Tout d'abord votre discours au travers de votre demande sera très vite répertorié comme présentant peu d'intérêt et vous risquez d'être classé parmi les « pêcheurs de service », c'est-à-dire ceux qui cherchent partout et tous azimuts.
- En multipliant le nombre de demandes vous allez rapidement être perdu parmi les réponses et vous aurez du mal à faire le tri, entre l'envie de prendre le moins cher et la crainte de prendre aussi le plus mauvais.
- Vous aurez moins de temps à consacrer à une étude sérieuse de fiabilité des agences car ça prend du temps et en multipliant le nombre d'agences vous multipliez aussi le temps passé.

- Ne pas poster votre demande sur tous les sites pouvant proposer de vous mettre en rapport avec des agences locales car encore une fois vous serez vite repéré et les agences ne prendront pas en compte votre demande ou la traiteront par « politesse » mais sans conviction.
- Ne pas essayer de demander des détails que les agences ne voudront pas forcément vous donner et en faire un critère de sélection. Parmi ceux-ci il y a notamment le nom des hôtels. Les agences n'aiment pas communiquer en amont sur le nom des hôtels avant d'avoir une quasi certitude de votre réservation. Pourquoi ?
Parce que tout d'abord les agences ne sont jamais certaines qu'il y aura encore des chambres de libres quand vous confirmerez. Ensuite, les agences savent que parmi les demandes il y a les chasseurs d'infos... c'est-à-dire ceux qui font travailler les agences, demandent tous les détails et ensuite soit font leur voyage eux-mêmes (ils n'avaient au départ aucunement l'intention d'avoir à faire à une agence) ou redistribue votre offre partout pour chercher le meilleur prix.

MES CONSEILS

1) Réserver votre voyage le plus en amont possible

La Thaïlande est un des pays les plus visité et les plus touristique au monde et les meilleures agences sont souvent complètes entre 6 et 12 mois à l'avance. Plus vous vous y prenez tôt plus vous aurez de choix et meilleurs seront les prix.

Si vous trouvez des offres alléchantes 1 mois avant votre départ, attention à la qualité et à la fiabilité (je ne dis pas que ce n'est pas possible mais attire votre attention sur la nécessité de contrôler encore plus en détail).

2) Prévoyez du temps pour faire vos recherches

Comme vous avez pu le voir précédemment il faut du temps pour tout contrôler et ce temps ne doit ni être sous estimé ni réduit.

3) Ne choisissez pas plus de 4 agences

Comme nous l'avons vu, demander à 10 ou 15 agences ne sert à rien bien au contraire.

Concentrez vos recherches pour sélectionner 3 ou 4 agences qui vous semblent les meilleures et vous trouverez votre bonheur, économiserez du temps et augmenterez considérablement votre taux de réussite.

C'est un peu comme quand vous voulez acheter une maison ou un appartement, en général vous allez voir les annonces et si l'agence vous paraît sérieuse vous demandez et expliquez ce que vous recherchez mais généralement vous ne faites pas la démarches auprès de 15 agences... Pour un voyage à la carte c'est un peu pareil.

4) Ne pas laisser trop de temps entre votre choix et votre confirmation

Si vous avez choisi votre agence confirmez rapidement car vous éviterez la désillusion de vous entendre dire qu'il n'y a plus de place... Beaucoup de voyageurs croient que les agences en Thaïlande disent qu'il faut aller vite car tout se remplit très vite ceci pour presser le client à acheter.

Il n'en est rien car les agences en Thaïlande ont la chance de toujours remplir (sauf les mauvaises...) et si elles disent qu'il faut aller vite c'est parce que c'est vrai.

5) Si vous le pouvez prenez votre billet d'avion après le choix de l'agence et non pas avant

En effet si vous prenez votre billet pour la Thaïlande avant de contacter les agences vous allez leur imposer des dates non flexibles ce qui risque de vous priver de très bonnes agences pour parfois 1 ou 2 jours de décalage.

Choisissez votre agence et une fois le circuit validé, prenez vos billets ce sera beaucoup plus simple.

CONCLUSION

Nous n'avons pas voulu ici être exhaustif et il peut y avoir encore bien d'autres points que nous n'avons pas souligné mais si nous avons pu vous donner quelques clés c'est le principal et notre but...

Bon voyage en Thaïlande !

CONTACTEZ NOUS

A VIVRE AVEC SIAM-HOLIDAYS.COM



SIAM-HOLIDAYS.COM

CONTACT@SIAM-HOLIDAYS.COM

+66 934 574 226