

*ÉPREUVE E51 :  
ACTIVITÉ DE PROSPECTION À L'INTERNATIONAL  
DANS UN CONTEXTE INTERCULTUREL*



JAC TRAVEL  
scotland  
introduction

Du 23 Août au 17 Septembre 2010, j'ai effectué un stage dans la société JAC Scotland en Écosse à Édimbourg.

Cette société est une agence de voyage en ligne pour entreprises et particuliers, que ce soit des voyages organisés ou des réservations d'hôtels. JAC Scotland propose un large choix de destination en Écosse et autres pays. Grâce à de nombreux partenariats stratégiques, JAC Scotland est devenu une des références.

JAC Scotland propose également des offres de séjours, hôtels, weekend... et toute une gamme de produits touristiques complémentaires: location de vacances à l'étranger, location de voitures, coffrets cadeaux...

Durant ce stage, après une courte période d'adaptation et de découverte de l'environnement technique et du métier, j'ai été chargée du paiement des factures et du suivi des (re)négociations des contrats avec les hôtels en partenariat

Le travail réalisé s'est avéré très intéressant et très enrichissant pour mon expérience professionnelle. Grâce à ce stage, j'ai pu mettre en œuvre des actions commerciales dans un contexte international dans une langue internationale. Par ailleurs, au-delà de l'aspect professionnel, j'ai pu entrevoir et découvrir une culture et ambiance de travail différentes de celles de la France.

Ps : Je n'ai pas eu l'autorisation de la part de JAC Scotland de montrer ou divulguer certaines informations.

## Sommaire

### *I) Description de l'entreprise d'accueil*

- Contexte géographique
- Contexte organisationnel
- Contexte commercial

### *II) Méthodologie de la prospection*

- Contexte général
- Prospection confiée à l'étudiant
- L'aspect culturel

### *III) Le contexte de la prospection*

- Organisation de la prospection
- Concrétisation de la prospection
- Suivi de la prospection

Conclusion

### *IV) Annexes*

### *I) Description de l'entreprise d'accueil*

Nom et raison sociale	JAC Travel Scotland SARL
Adresse	JAC Travel Scotland 116 Dundas Street Edinburgh EH3 5DQ
Coordonnées	T: +44 131 556 4500 F: +44 131 558 5570 Contact : <a href="mailto:enquiries@jacscotland.com">enquiries@jacscotland.com</a> site web : <a href="http://jacscotland.com/">http://jacscotland.com/</a> (actuellement en reconstruction)
Activité	Tourisme

JAC Travel Scotland a été établi en janvier 1993 en tant que filiale de JAC Travel Ltd. Situé à Édimbourg, JAC Travel Scotland Ltd possède son propre conseil d'administration et fait parti du Groupe JAC qui comprend également JACOB Ltd, des bureaux existent aussi au Canada et en Angleterre à Londres.

JAC Scotland décline une gamme hôtelière très complète en partenariat avec les principales chaînes et réseaux mondiaux : Groupe Accor (Sofitel, Novotel, Mercure et Ibis), Best Western et également des milliers d'hôtels indépendants... De la meilleure promo au 5\* en passant par le B&B de charme, le client JAC Scotland a ainsi accès à l'offre hôtelière la plus large du marché.

### **Contexte géographique (Annexe 1 et 2) :**

JAC Travel Scotland se situe au Royaume-Uni, plus précisément à Édimbourg en Écosse.

Édimbourg est une ville de la côte est de l'Écosse au Royaume-Uni, et sa capitale depuis 1437. Elle est le siège du Parlement écossais, qui a été rétabli en 1999. Sa population était de 457 830 habitants en 2005 (c'est la deuxième ville d'Écosse derrière Glasgow).

La ville est très facile d'accès. L'aéroport, qui est situé à 13 km du centre ville d'Édimbourg, dessert de nombreuses destinations nationales et internationales et voit passer plus de 8 millions de passagers par an, c'est aussi le 6ème aéroport le plus important du Royaume-Uni.

Lors de mon passage à Édimbourg j'ai pu aussi voir des travaux concernant la construction d'un tramway. La ville devrait inaugurer son réseau de tramway en 2011, composé de 3 lignes. Elles relieront l'aéroport international se situant à l'ouest de la ville, Princes Street dans le centre ainsi que d'autres quartiers.

Édimbourg possède un large réseau de bus desservant tous les quartiers de la ville et ses banlieues. Une navette permet de relier l'aéroport international au centre ville.

La gare de Waverley est la principale gare d'Édimbourg. Située dans le centre-ville, tout près des jardins de Princes Street, elle est utilisée par 13 millions de voyageurs par an. Elle est la principale gare sur la East Coast Main Line entre Londres et Aberdeen, et le point de départ ou le terminus de nombreuses

lignes en Écosse.

Enfin pour le réseau routier, l'A720, également appelée Édimbourg City Bypass est une des plus importantes routes nationales d'Écosse. Servant de boulevard périphérique, elle n'entoure la ville que par le sud, Édimbourg étant située au bord de la mer.

### **Contexte organisationnel (annexe 3):**

JAC Travel Scotland est composé de plusieurs services réparti entre 25 personnes : le service commercial, le service financier, le service fit (moins de 10 personnes), le service groupe.

L'entreprise va pratiquer une stratégie de domination par les coûts, qui consiste à proposer la même offre que les concurrents, mais à un prix inférieur. Étant une agence de voyage en ligne, elle propose des voyages organisés ou non dans de nombreuses destinations mondiale pouvant s'ajouter des compléments tel que : location de voitures, coffrets cadeaux, visite touristique particulière type distillerie par exemple ...

### **Contexte commercial (annexe 4, 5 et 8) :**

#### **→ Les cibles**

L'entreprise se situe dans le secteur du tourisme avec des services disponibles sur internet ou en contact direct en B to B avec des clients tels que hôtel pronto (<http://www.hotelpronto.com/>), GTA travel ( <http://www.gta-travel.com/> ), booking (<http://www.booking.com/> ) etc, qui sont des agences web de réservation spécialisées dans les chambres d'hôtel.

Pour le B to C, les bed and breakfast (B&B) sont les seuls services accessibles au particuliers.

#### **→ Les marchés**

En 2009, JAC en Écosse a traité les clients de 29 pays à travers l'Europe, l'Amérique du Nord, en Australasie et au Japon. La concurrence se présente comme ceci :

- Hotelbeds, qui est la seule société de taille similaire, est sur les mêmes marchés et a le même portefeuille de produits.
- Sur le marché de l'Europe du Sud : Panorama, Euro Welcome.
- Sur le marché de l'Europe du Nord : Hotels & more
- Les tours opérateur Irlandais qui commencent à ouvrir des bureaux en Écosse

### → Les produits

Les produits proposés peuvent aller de la simple chambre d'hôtel à un tour organisé pour 40 personnes. Des visites peuvent être organisées en dehors des prestations d'hôtels, tout comme une location de voiture.

### → Politique de communication

L'entreprise utilise les agences de voyages ciblées selon la région et les produits pouvant être proposés.

Elle participe aussi à des salons, nationaux ou internationaux. Elle a notamment participé récemment au salon MAP PRO - LE MONDE A PARIS qui est le 1er workshop international des professionnels du tourisme de groupe et des réceptifs.

Elle utilise beaucoup ses partenariats, les hôtels sont souvent sous formes de chaînes hôtelières, si un de ces hôtels est satisfait des services, cela peut se traduire par une publicité et obtenir des contrats avec d'autres hôtels de cette même chaîne. Mais avant cela, il y a d'abord une prise de contact direct en passant par des appels téléphoniques, e-mails afin de trouver des partenaires.

### → Suivi client

Un suivi constant des séjours des clients est mis en place, si un problème ou une question survient, le personnel est accessible aux horaires d'ouverture de JAC. Aussi, un téléphone d'urgence est mis en place. En effet chaque semaine, une personne est en charge de ce téléphone. Le client peut appeler durant les horaires de fermeture, de 17h30 à 9h et tout le week-end.

## *II) Méthodologie de la prospection*

### **Contexte général**

#### → Politique de prospection de l'entreprise (Annexe 6)

Une demi douzaine de personnes environ s'occupent de la prospection de l'entreprise, personnes au profil différent puisqu'elles sont de nationalité différente : écossaise, espagnole, française, italienne et japonaise, chacun s'occupe des pays de leur nationalité et des pays restant réparti de manière égalitaire.

#### → Techniques utilisées

- La recherche de nouveaux partenaires va s'effectuer par internet, salons. Après avoir ciblés un marché, les salariés vont utiliser des études de marché, les informations du pays trouvés sur internet puis contacter les hôtels ciblés par appel téléphonique, envoyer des e-mails, des lettres. La démarche peut se résumer de la manière suivante :
  - Recherche de client
  - Cible selon les besoins
  - Établir une stratégie de vente et de communication
  - Un contact concret
  - Envoi des services proposé
  - Un suivi
  - Négociations des conditions
  - Signer le contrat et une dernière vérification
- Pour démarcher les B&B et la finalisation des contrats, une personne de l'entreprise va se déplacer selon les requêtes des clients, afin de renégocier les conditions du contrat, les contrats étant d'une durée déterminée plutôt courte, d'un an, deux ans, mais pas beaucoup plus. Avec, outre les déplacements, les faxes, e-mails et téléphones comme moyen de démarche.
- Autre point important dans le travail de prospection de JAC Scotland, ils utilisent un logiciel en ligne privé sur internet montrant les étapes et les points confirmés et en cours de prospection avec un partenaire.

### **Prospection confiée à l'étudiant (annexe 7)**

#### **→ Cadre et cahier des charges**

J'ai eu pour mission d'aider à la reconduction de contrat d'hôtels en passant par des déplacements, des démarches téléphonique, envoi d'e-mails.

#### **→ Zone de prospection**

J'ai travaillé essentiellement en Écosse, principalement Édimbourg pour faciliter les déplacements. J'ai pu parler anglais, français et espagnol dans l'entreprise, et en anglais pour la prospection.

Ross Barclay, la personne qui m'a fait partager son expérience et aidé, m'a donné quelques hôtels à contacter afin de reconduire un partenariat. J'ai eu droit à un téléphone fixe et à un ordinateur avec accès à internet et aux progiciels de l'entreprise.

#### **→ Les résultats escomptés**

L'entreprise souhaitent le renouvellement des contrats, avec les mêmes conditions que l'ancien si possible, éviter le plus de concessions possibles.

### **L'aspect culturel**

Le pays cible était l'Écosse, je n'ai pas donc eu à rechercher des données culturelles spécifiques au pays. La culture des entreprises écossaises est similaires à celle des entreprises françaises :

- Par exemple, mes horaires étaient : 9h à 17h30 avec 1H pour manger, je pouvais la prendre quand je le souhaitais, les espagnols qui dans leur culture mangent plus tard, prenaient leur pause déjeuner à 15h par exemple.
- Tout le monde possède son bureau, n'est pas dans des « boxes » comme par moment aux États-Unis ou au Japon.
- Les salaires écossais sont semblables aux salaires français
- etc etc

Une remarque sur une petite différence, qui se trouve sur « l'esprit » entre les salariés, en effet, de nombreuses soirées sont organisées entre personnes de l'entreprise : restaurants, bowling, soirée de Noël etc etc. J'ai notamment eu la chance de participer à une journée spéciale pour l'entreprise où personne ne travaille et où l'on a tous mangé au bureau à midi, puis joué au bowling, mangé dans un restaurant et fini la soirée dans un karaoké, tout cela au frais de l'entreprise. Il est plus rare de voir ce genre de chose en France.

### **III) La conduite de la prospection**

#### **Organisation de la prospection**

Une liste d'hôtels qui devaient être renouvelés ou n'étaient pas partenaires de JAC Scotland, m'avait été donnée par Mr Ross Barclay, avec comme mission de récolter des informations sur ceux-ci : situation géographique, coordonnées, contrats, afin de commencer à préparer les négociations de renouvellement.

#### **Concrétisation de la prospection (Annexe 9)**

Par la suite, par le biais d'appels téléphoniques j'ai pu obtenir des rendez-vous avec des hôtels pour parler des contrats de partenariats ou découvrir les services proposés. Je me suis rendue notamment à l'Apex Waterloo Place Hotel, pour y découvrir la cuisine, j'ai pu manger et déguster des plats qui étaient



proposé a de futur clients.

### **Suivi de la prospection**

L'outil de prospection le plus utilisé fut le progiciel de l'agence et le site <http://jaconline.com/> (site web aussi en reconstruction) ainsi que le téléphone pour se tenir au courant des évolutions des contacts. Malheureusement je n'ai pas eu le temps de voir la concrétisation de toutes les négociations puisque certaines peuvent prendre des mois.

#### **IV) Les résultats de l'action de prospection**

##### **→ Niveau commercial**

Je suis entré en contact avec 8 hôtels par téléphone et ai observé une partie de la négociation (des choses devant rester confidentiel) avec Mr Ross Barclay. Un hôtel a reconduit son contrat de deux ans (l'Apex Waterloo Place Hotel). Ayant eu des nouvelles après mon départ, j'ai pu apprendre que 3 hôtels (Sheraton Grand Hotel & Spa, Edinburgh, The Ballantrae Albany Hotel et le The Royal Scots Club) avaient reconduit leurs contrats, 3 nouveaux hôtels (The Balmoral, Best Western Kings Manor Hotel Edinburgh, The King James Hotel) rejoignent le réseau et il y a eu une réponse négative (BEST WESTERN Bruntsfield Hotel). Un bilan positif même si un des prospects n'a pas voulu s'engager.

##### **→ Niveau budgétaire**

Mon budget n'avait pas la nécessité d'être important puisque je pouvais aller aux différentes cibles à pied ou en bus. Mes communications téléphonique n'étaient pas non plus des dépenses importante. Par contre si j'aurais du quitter Édimbourg, les frais auraient surement été plus important : billet d'avion, trains, nuits d'hôtels (bien qu'ayant des réductions).

##### **→ Niveau interculturel**

J'ai eu au début quelques difficultés au niveau de la langue notamment à cause de l'accent particulier des écossais, puis je me suis habitué. Les personnes que j'ai rencontré ont toujours été des plus chaleureuses et essayé de m'aider que cela soit des clients, ou collègues de travail. Je vais donner un exemple, lors de mon départ, les employés m'ont fait des cadeaux : vin français, week-end gratuit dans un B&B écossais, une carte avec des mots et signatures de tout les employés.

### V) Analyse de l'action de la prospection

La stratégie JAC TRAVEL est je pense une stratégie qui fonctionne bien puisque trois bureaux existent : Canada, Écosse et Angleterre avec des milliers de chambres d'hôtels, B&B disponibles pour les nombreux clients venant de tout horizon. Les chiffres augmentent d'année en année.

La prospection m'a permis de contribuer à l'ajout de 3 nouveaux partenaires à l'entreprise et au prolongement de 4 contrats.

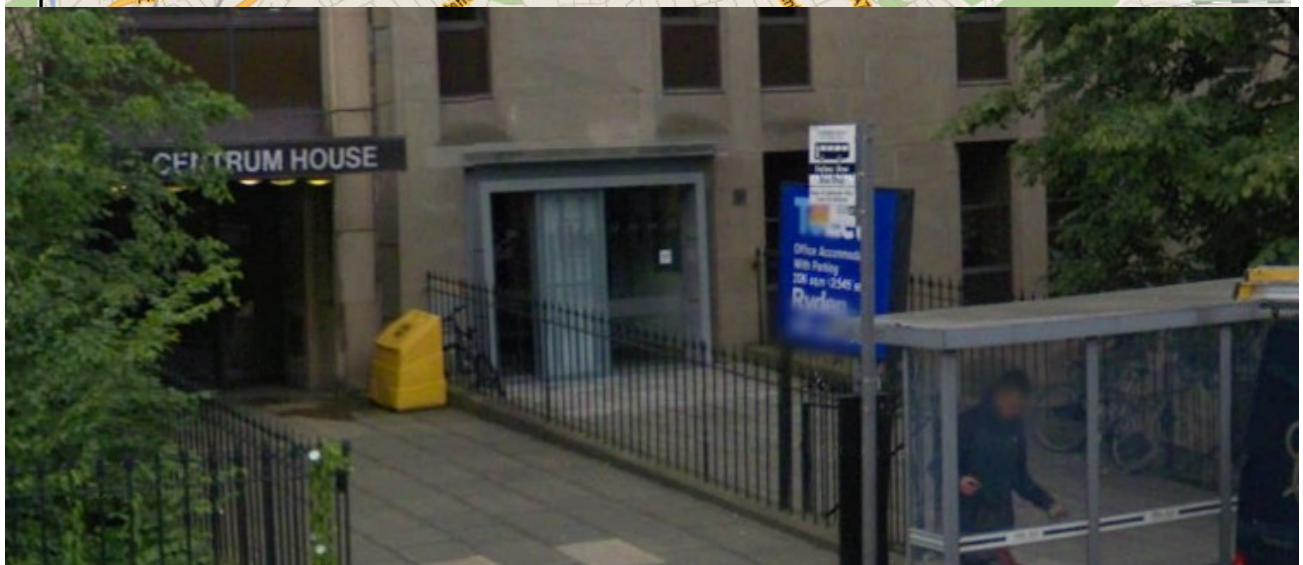
La difficultés première à été la langue, l'anglais scolaire n'est pas le même que l'anglais d'entreprise et de la vie de tout les jours, mais j'ai toujours été suivi par une personne interne de l'entreprise qui a pu me guider dans toutes mes démarches et prises d'initiatives.

Les relations professionnelles que j'ai eu en Écosse ont été, je pense, très saine avec tout le personnel que j'ai pu rencontrer, bien que faisant des fautes de langues pouvant rendre assez peu compréhensible mon anglais par moment, aucune personne n'a jamais refusé de m'aider c'était presque le contraire, bien que me laissant quand même une liberté d'initiative.

Pour conclure, Ce stage aura été une très belle expérience sur le plan humain et professionnelle, qui m'aura montré la relation entre les étude de commerce international et la vie active avec notamment de la négociation de contrat en anglais. Un stage ou j'aurais aussi découvert d'autres services de JAC Scotland, comme les factures, les ventes, les opérations de groupes, j'aurais pu observer comment fonctionne globalement l'entreprise dans sa totalité. J'ai vraiment aimé travailler dans un pays anglophone, une expérience que j'aimerais prolonger avec d'autres projets comme un travail d'été ou stage de commerce à l'étranger.

### VI) Annexes

#### **Annexe 1 : carte et localisation du lieu de travail**



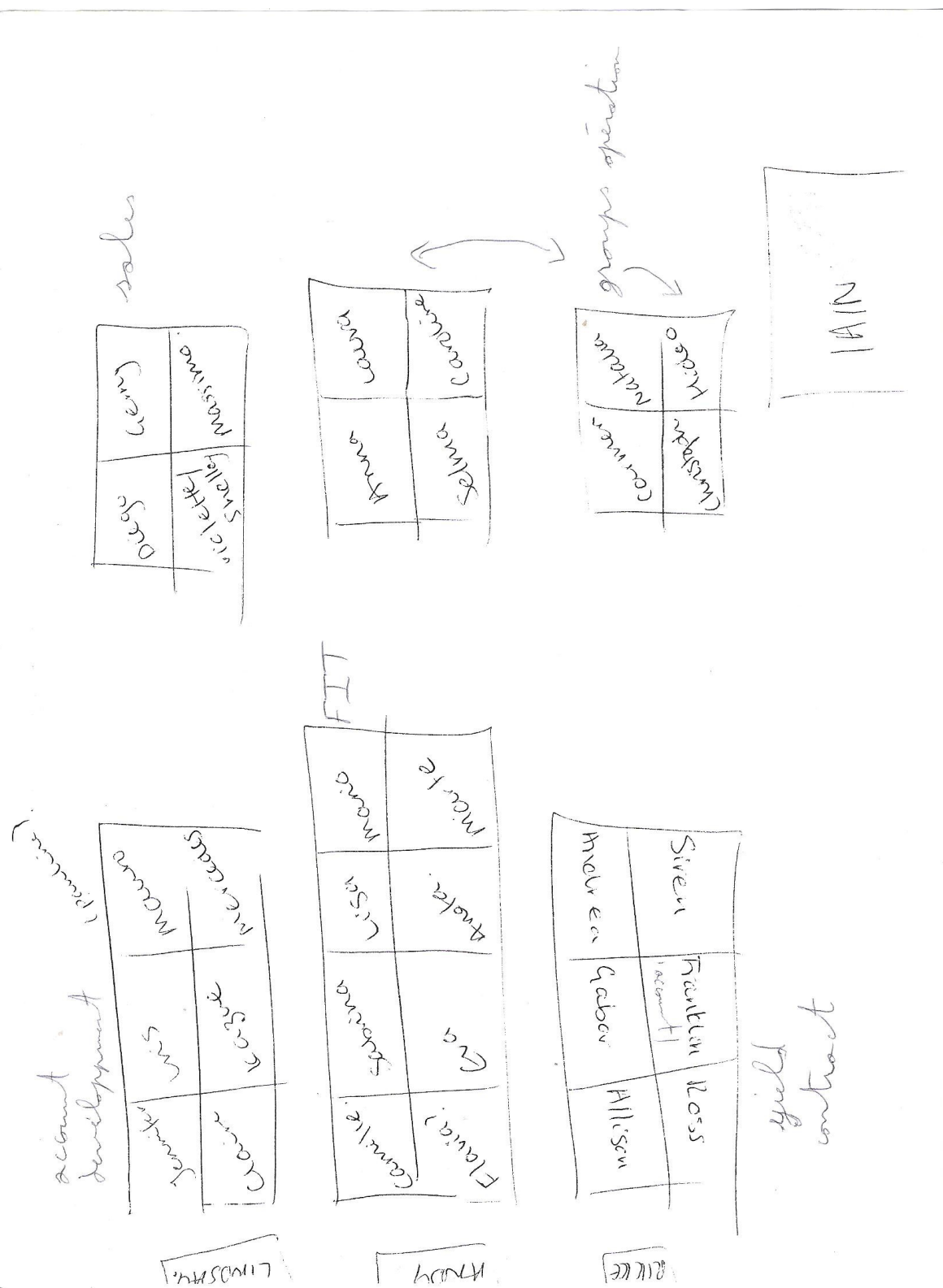
## **Annexe 2 : contexte économique**

L'économie de l'Écosse est étroitement liée à celle du Royaume-Uni et est essentiellement basée sur un système capitaliste avec très peu d'intervention de la part de l'État. Après la Révolution industrielle, l'économie écossaise est dominée par la construction navale, l'industrie minière et sidérurgique. La participation de l'Écosse à l'Empire britannique lui a permis d'exporter sa production à travers le monde. Mais l'industrie lourde a décliné dans la dernière partie du xxe siècle, menant à une remarquable mutation de l'économie de l'Écosse désormais basée sur la technologie et les services. Les années 1980 ont vu le développement de la Silicon Valley écossaise: Silicon Glen (glen signifiant vallée en écossais), entre Glasgow et Édimbourg et abritant beaucoup de grandes entreprises technologiques venues s'implanter en Écosse. Aujourd'hui, l'industrie technologique emploie 41 000 personnes. Les entreprises basées en Écosse sont spécialisées dans les systèmes d'information, la défense, l'électronique, et les semi-conducteurs. Il existe également un secteur de développement et design électronique particulièrement dynamique et en pleine croissance, basé sur ses liens avec les universités et les compagnies locales. À noter la présence de multinationales telles que National Semiconductor, IBM ou Motorola. Les autres secteurs majeurs de l'économie de l'Écosse sont : la banque et les services financiers, l'éducation, le divertissement, la biotechnologie, le transports, le pétrole, le gaz, le whisky, et le tourisme.

Le produit intérieur brut (PIB) de l'Écosse est légèrement supérieur à 74 milliards de Livres Sterling (en 2002), donnant un PIB par habitant de £14 651. Édimbourg est le centre financier de l'Écosse et la 6e place d'Europe avec ses grandes compagnies du secteur financier qui y sont basées, incluant la Royal Bank of Scotland (la seconde plus grande banque d'Europe, la cinquième mondiale), HBOS (propriétaire de Bank of Scotland) et Standard Life Insurance. Glasgow est le principal port d'Écosse et le quatrième plus grand centre industriel du Royaume-Uni, comptant pour plus de 60% des exportations écossaises. La construction navale, bien qu'en déclin depuis le début du xxe siècle, compte toujours pour une bonne part de l'économie écossaise. La ville possède le quartier commerçant et de distribution le plus grand et le plus important économiquement du Royaume-Uni après le quartier de West End à Londres. Glasgow est également un des 20 plus grands centres financiers d'Europe et abrite le siège social de nombreuses entreprises britanniques. Les autres industries importantes présentes à Glasgow sont le textile, la chimie, la pêche, la brasserie et la distillation.

On estime que le tourisme représente 3 % de l'économie écossaise. Le secteur du tourisme emploie 200 000 personnes et représente un chiffre d'affaires de 4 milliards de livres sterling. Les touristes issus du Royaume-Uni représentent la majeure partie des visiteurs. En 2002, 18,5 millions de touristes britanniques ont passé 64,5 millions de nuitées et dépensé 3,7 milliards de livres sterling en Écosse. Les visiteurs du reste du monde représentent 1,58 millions de touristes, passant 15 millions de nuitées et dépensant 806 millions de livres sterling. Les États-Unis représentent 24% des visiteurs en Écosse suivis de loin

par l'Allemagne (9%), la France (8%), le Canada (7%) et l'Australie (6%) .

**Annexe 3 : plan du bureau**

**Annexe 4 : Journey planner, voir le livre**

**Annexe 5 : Mot de bienvenue**



**JAC TRAVEL Scotland**  
116 Dundas Street  
Edinburgh EH3 5DQ  
Tel. 0131 556 4500  
Fax. 0131 558 5570

**WELCOME TO SCOTLAND!!!**

On behalf of JAC Travel Scotland, we are delighted to welcome you to this beautiful country and we wish you a very pleasant stay.

Should you require assistance during your time here, whether for information or for help with any problems you may encounter, please do not hesitate to contact us.

Our office is open Monday to Friday 09.00 hrs to 17.30 hrs. Out with these hours in case of emergency, we are contactable either on our mobile telephone number or on our office answer phone service.

We are located at the following address:

**JAC TRAVEL SCOTLAND**  
116 Dundas Street  
EDINBURGH  
EH3 5DQ

**TEL: (0131) 556 4500**  
**FAX: (0131) 558 5570**

**EMERGENCY TELEPHONE NUMBER:**

**07766 072454**

We wish you a very happy stay in Scotland!



## **Annexe 7 : contrat**

## Annexe 8 : exemple de produit





CAR TOUR

Rates valid from 1<sup>st</sup> April to 31<sup>st</sup> October 2010

JAC TRAVEL

## Highland Adventure

**Perthshire – Speyside – Wester Ross–West Coast – Isles of Mull,  
Iona, Staffa– Loch Lomond & the Trossachs**

«This 8 day car tour takes visitors on an adventure to the Scotland's remote northern Highlands»

Day	Itinerary	Hotel Location
Day 1	Arrival	Edinburgh
Day 2	Edinburgh – Perthshire – Speyside	Inverness Area
Day 3	Ullapool – Wester Ross	Inverness Area
Day 4	Easter Ross	Inverness Area
Day 5	Loch Ness – Fort William	Oban
Day 6	Isles of Mull, Iona and Staffa	Oban
Day 7	Loch Lomond - Stirling	Trossachs
Day 8	Departure	

Package Price Per Person	B&B	3 star Hotel	Mixed
April – October	£209.00	£306.00	£283.00
August Supplement	£27.00	£41.00	£22.00
Single Supplement	£82.00	£124.00	£112.00

Child Policy	0-4 years	5-12 years	13 years and above
Based on sharing with 2 adults	£0.00	50% of adult price	Adult price

### Price includes

- 7 nights accommodation in the above style of accommodation sharing a twin/double room with facilities inclusive of Scottish breakfast.
- Please note with the mixed package the clients will have 3 overnights in B&B, 3 overnights in a Hotel and 1 overnight in a Manor.
- Welcome Pack
- Service & VAT

For bookings contact [fit@jacscotland.com](mailto:fit@jacscotland.com)  
Tel: +44 131 556 4500

## Annexe 9 : liste des prospects

Nom de l'hôtel	Adresse	Contacts	Type d'hôtel
Apex Waterloo Place Hotel	23-27 Waterloo Place, Edinburgh, EH1 3BH, Scotland	Téléphone: +44 (0)131 523 1819 Fax: +44 (0)131 441 0444 Email: edinburgh.reservations@apexhotels.co.uk	4 étoiles
Sheraton Grand Hotel & Spa, Edinburgh	1 Festival Square Edinburgh EH3 9SR, Royaume-Uni	Téléphone: +44 (0)131 229 9131 Fax: +44 (0)131 228 4510 Email: grandedinburgh.sheraton@sheraton.com	5 étoiles
BEST WESTERN Bruntsfield Hotel	69 Bruntsfield Place, Edinburgh, Lothian EH10 4HH	Téléphone: +44 (0)131 2291393 Fax: +44(0)131 2295634 Email: accounts@queensferryhotels.co.uk	4 étoiles
The Ballantrae Albany Hotel	39 - 47 Albany Street, Edinburgh EH1 3QY Scotland UK	Téléphone: +44 (0)131 556 0397 Fax: +44(0) 131 557 6633 Email: info@ballantrae-albanyhotel.co.uk	4 étoiles
The King James Hotel	107 Leith Street Edinburgh, EH1 3SW	Téléphone: 0871 376 9016 / +44 845 305 8316 Fax: 0871 376 9116 / +44 845 305 8355	4 étoiles
Best Western Kings Manor Hotel Edinburgh	100 Milton Road East, Edinburgh, Scotland EH15 2NP	Tel: +44 (0) 131 669 0444 Fax: +44 (0) 131 669 6650 E-mail: alister.paul@kingsmanor.com	3 étoiles
The Balmoral	1 Princes Street Edinburgh EH2 2EQ Scotland	Tel: +44 131 556 2414 Fax: +44 131 557 3747 E-mail: reservations.balmoral@roccofortecollection.com	5 étoiles
The Royal Scots Club	29 - 31 Abercromby Place Edinburgh EH3 6QE Scotland UK	Téléphone: +44 (0) 131 556 4270 Fax: +44 (0) 131 558 3769 E-mail: events@royalscotsclub.com	3 étoiles