



## Système de prise d'option FAQs

### Pourquoi ne peut-on pas réserver ?

Parce que, vu le contexte épidémique actuel, nous n'avons aucune certitude quant à la réalisation des voyages proposés. Il n'y a donc aucun intérêt à faire signer un bon de commande, à réclamer un acompte... et à prendre le risque que cette réservation soit annulée quelques semaines plus tard. C'est du travail administratif inutile.

### Puis-je garantir au client que cette prise d'option est sans risque ?

Oui. Si le client décide par la suite d'annuler cette option et/ou si le voyage est annulé par Voyages Léonard, le client ne paie rien. C'est uniquement quand les réservations seront ouvertes qu'on lui posera la question de savoir s'il souhaite transformer cette option en réservation.

### Lors d'une prise d'option, dois-je mentionner que le client a un bon à valoir Covid ?

Non. Car la réservation n'est pas effective. Mais nous estimons que ce mécanisme de prise d'option est un élément qui permet de rassurer les clients ayant reçu un bon à valoir Covid : Voyages Léonard existe toujours et votre agence également. Il peut vraiment espérer pouvoir partir à nouveau et utiliser son bon à valoir.

### Puis-je mettre une option sur un produit assurance ?

Non puisque vous avez juste posé une option et que la réservation n'est pas ferme et définitive.

### Si, au moment de poser une option, le client bénéficie des tarifs « réservations rapides avant le 01/03 », conserve-t-il cet avantage s'il confirme l'option le 15/03 par exemple (on croise les doigts pour que l'ouverture officielle des ventes Léonard soit plus tôt, mais..) ?

Oui, absolument. C'est tout l'intérêt de ce mécanisme d'option. Les avantages courants au moment de la prise d'option sont garantis jusqu'à la réservation.

### Le prix du voyage en option est donc garanti ?

Oui à une seule exception près : pour les voyages en avion, nous communiquons le prix du jour du billet. Il est

possible que ce prix du jour ne soit plus valable au moment de la réservation effective du voyage. Merci de bien le signaler au client. Pour les produits en autocar et en voiture, aucun souci, le prix de l'option sera celui de la réservation si le client souhaite la confirmer.

### Comment ça se passe à l'ouverture des réservations ?

Vous recevrez, quelques jours avant celle-ci, un listing de toutes les options posées par votre agence. A vous de rappeler le client en lui demandant s'il souhaite transformer son option en réservation. Vous nous communiquez la réponse ; on encode tout cela avec grand plaisir et vous recevez la confirmation de réservation.

### Puis-je poser une option sur toutes les offres de nos brochures ?

En principe oui. Mais il est évident que certains produits ne sont déjà plus programmés. C'est le cas par exemple de tous les départs avant le 20 avril.

### Comment poser une option ?

Deux solutions.

1. vous contactez notre call center au 04/387.98.90 du lundi au vendredi (on reste fermé pour l'instant le samedi).
2. ou vous nous envoyez un e-mail en indiquant le code du voyage, les noms des voyageurs et la date de départ. On vous envoie très rapidement un document intitulé « option » que vous pouvez remettre à votre client.

### Mais finalement, pourquoi ne pas proposer la réservation dès maintenant quitte à l'annuler ?

Nous sommes convaincus que les clients ont envie de se projeter dans leur futur voyage. Par contre, prendre une réservation, s'engager définitivement dès maintenant, ça, c'est plus délicat. Avec ce mécanisme d'option, ils n'auront pas peur de reparler vacances avec leur agence de voyages préférée !

Concrètement, nous pensons que sortir une brochure et proposer ce système d'option ; c'est, insuffler un état d'esprit optimiste indéfectible dans notre beau métier. On y croit !

Si vous avez des questions ou remarques, n'hésitez pas à nous contacter.

Par le passé, à l'occasion de l'ouverture des ventes, nous vous souhaitons « bonne ventes ». Ici, on vous souhaite « bonnes options ! » qui nous l'espérons se traduiront forcément en ventes.