



LA DECOUVERTE DE SAMUTSONGKRAM, AYUTTHAYA ET BANGKOK

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์
Par

Narisara Rojanawanitchayakorn

Cette Recherche Indépendante Fait Partie des Études Supérieures Conformément au

Règlement du Diplôme d'Études Supérieures

MASTER DE FRANCAIS POUR LE TOURISME CULTUREL

Département des Langues Occidentales

École Supérieure

UNIVERSITE SILPAKORN

2009

LA DECOUVERTE DE SAMUTSONGKRAM, AYUTTHAYA ET BANGKOK

Par

Narisara Rojanawanitchayakorn

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

Cette Recherche Indépendante Fait Partie des Études Supérieures Conformément au

Règlement du Diplôme d'Études Supérieures

MASTER DE FRANCAIS POUR LE TOURISME CULTUREL

Département des Langues Occidentales

École Supérieure

UNIVERSITE SILPAKORN

2009

การท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม อัญญา และกรุงเทพฯ

โดย

นางสาวนริศรา โรจนวิชัยกร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
ภาควิชาภาษาตะวันตก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2552
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

L'École Supérieure de l'Université Silpakorn a accepté la recherche indépendante intitulée " LA DÉCOUVERTE DE SAMUTSONGKRAM, AYUTTHAYA ET BANGKOK AVEC L'AGENCE DE VOYAGE DE CHIENGMAI SWING " de Mademoiselle Narisara Rojanawanitchayakorn, comme faisant partie de programme de Master de Français pour Le Tourisme Culturel, conformément au règlement du diplôme de Maîtrise.

.....
(Professeur associé Sirichai Chinatangkul, Ph.D.)

Doyen de L'École Supérieur

Le.....mai 2010

Directrice de Recherche Indépendante

Maître de Conférence Dr. Emilie Testard-Blanc

Le Jury

..... Présidente

(Professeur Dr. Sodchuen Chaiprasathna)

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

..... Membre

(Professeur Dr. Jean-Marcel Paquette)

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

..... Membre

(Maître de Conférence Dr. Emilie Testard-Blanc)

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

51111309 : MATIERE PRINCIPALE : FRANCAIS POUR LE TOURISME CULTUREL

MOTS CLES : PROVINCES DE SAMUTSONGKRAM, AYUTTHAYA ET BANGKOK

NARISARA ROJANAWANITCHAYAKORN : LA DECOUVERTE DE SAMUTSONGKRAM, AYUTTHAYA ET BANGKOK. DIRECTRICE DE LA RECHERCHE INDEPENDANTE : Dr. EMILIE TESTARD-BLANC. 48 pp.

Ce stage pratique de dix jours s'est déroulé auprès de l'agence ChiangmaiSwing. Mon rôle principal était d'assister le guide dans toutes les tâches quotidiennes du circuit pour lui rendre la vie plus facile. Concrètement, ce stage a été l'opportunité pour moi d'apprendre à gérer les problèmes et à trouver des solutions dans le métier de guide professionnel ainsi que de découvrir les procédures de travail du guide professionnel sur le terrain. Au-delà d'enrichir mes connaissances dans le secteur du tourisme, ce stage et la recherche indépendante avaient pour objectif de me permettre de comprendre dans quelle mesure les cultures se distinguent les unes des autres et de développer, par le contact avec les clients, mon sens de la patience et mon niveau de langue. Je pense qu'en pratiquant ce métier je pourrai contribuer au développement touristique et à la valorisation du patrimoine en Thaïlande.

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

Signature de l'étudiant

Signature de la directrice de la recherche indépendante

51111309 : สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

คำสำคัญ : การท่องเที่ยว/จังหวัดสมุทรสงคราม, อยุธยาและกรุงเทพฯ

นริศรา โรจนวณิชยากร : การท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม อยุธยา และกรุงเทพฯ.

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : Dr. Emilie Testard-Blanc. 48 หน้า.

การฝึกงานในครั้งนี้ได้ฝึกปฏิบัติงานกับบริษัท เชียงใหม่สวิตซ์ จำกัด เป็นระยะเวลาทั้งหมด 10 วัน ซึ่งหน้าที่หลักๆ ในการฝึกปฏิบัติงานคือ การช่วยเหลือมัคคุเทศก์อาชีพในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ ในแต่ละวัน ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานแก่มัคคุเทศก์ให้ง่ายขึ้น การฝึกงานในครั้งนี้ถืออำนวยความสะดวกให้ได้รับรู้จักปัญหาและการแก้ปัญหาของผู้ประกอบการวิชาชีพมัคคุเทศก์และยังได้เรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานจริงของมัคคุเทศก์อาชีพอีกด้วย นอกจากนี้ การร่วมงานจริงกับมัคคุเทศก์อาชีพได้ช่วยเพิ่มพูนความรู้ในด้านการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานในครั้งนี้ ทำให้ได้มองเห็นถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์อาชีพและช่วยเสริมสร้างทักษะทางด้านภาษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังช่วยพัฒนากิจกรรมและคุณค่าทางด้านมรดกและการท่องเที่ยวไทยอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระผ่านการฝึกปฏิบัติงานคือ การค้นคว้าหาความรู้ควบคู่ไปกับการสังเกตและการทำหน้าที่ช่วยเหลือมัคคุเทศก์เพื่อเข้าใจระบบการทำงานของบริษัทนำเที่ยวในการจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสายงานตั้งแต่สิ่งอำนวยความสะดวกรวมไปถึงทรัพยากรบุคคล

ภาควิชาภาษาตะวันตก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

REMERCIEMENTS

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, il apparaît opportun de commencer ce rapport de stage par des remerciements, à ceux qui m'ont beaucoup appris au cours de ce stage, et même à ceux qui ont eu la gentillesse de faire de ce stage un moment très profitable.

Je remercie aussi Mme. Emilie Testard, ma directrice de recherche indépendante qui m'a encouragée et conseillée tout au long de la rédaction de ce rapport avec beaucoup de patience et de pédagogie. Enfin, je remercie l'ensemble des guides de l'agence de voyage de ChiangmaiSwing pour les conseils qu'ils ont pu me prodiguer au cours de ces dix journées.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

Sommaire

	Page
Résumé en français	d
Résumé en thaï.....	e
Remerciements.....	f
Introduction.....	1
1. PRÉSENTATION DU TERRAIN DE STAGE	2
1.1 Présentation générale de l'agence de voyage	2
1.1.1 Adresse	2
1.1.2 Historique	2
1.1.3 Activités et services	3
1.1.4 Clientèle(s) privilégiée(s)	4
1.2 Présentation du programme itinéraire	4
1.2.1 Présentation des régions	4
1.2.1 Présentation détaillé du programme itinérant.....	5
1.3 Objectifs personnels et professionnels	5
1.3.1 Mission et responsabilité au cours du stage	5
1.3.2 Évolution de la mission au cours du stage	6
2. DÉROULEMENT DU STAGE.....	7
2.1 Dates du stage	7
2.2 Activités journalières.....	7
2.3 Les difficultés rencontrées (logistiques, organisationnelles, relationnelles, ...)	
.....	19
2.3.1 Durant le premier circuit	19
2.3.2 Durant le second circuit.....	21
2.3.3 Durant le troisième circuit.....	21
3. BILAN ET CONCLUSION.....	23
3.1 Analyse à partir des notes du terrain et enseignements retenus	23
3.2 Évaluation des objectifs fixés en début de stage	27

3.3 Qualifications du guide.....	27
3.4 Solutions envisagées face aux difficultés rencontrées.....	28
3.5 Perspectives d'avenir	31
ANNEXE A – LE PROGRAMME ITINERANT	32
ANNEXE B – LES ILLUSTRATIONS	37
ANNEXE C – L'ÉCOSYSTÈME DE LA MANGROVE	47
Biographie	48

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

INTRODUCTION

Du 12 au 16 février 2010, du 19 au 20 février 2010 et du 28 février au 2 mars 2010, j'ai effectué un stage au sein de l'agence de voyage de ChiangmaiSwing, Chiangmai. Au cours de ce stage, j'ai pu approcher la réalité quotidienne du secteur touristique d'une agence de voyage s'adressant à une clientèle francophone.

Concrètement, ce stage a été une occasion pour moi d'apprendre à gérer les problèmes et à trouver des solutions dans le métier de guide professionnel ainsi que de découvrir les procédures de travail du guide professionnel sur le terrain. En plus d'enrichir mes connaissances dans le secteur du tourisme, ce stage m'a permis de comprendre dans quelle mesure les cultures se distinguent les unes des autres et de développer, par le contact avec les clients, mon sens de la patience et mon niveau de langue. Je pense qu'en pratiquant ce métier, je pourrai contribuer au développement touristique et à la valorisation du patrimoine en Thaïlande.

L'élaboration de ce rapport a pour principales sources les enseignements divers et variés tirés de la pratique journalière des tâches auxquelles j'étais affectée. Enfin, les nombreux entretiens que j'ai pu avoir avec les guides et les touristes m'ont permis de donner une cohérence à ce rapport.

Dans l'objectif de rendre compte de ces dix jours de stage de manière fidèle et analytique, il apparaît logique de présenter dans un premier temps, les difficultés d'ordre logistique liées aux circuits, pour ensuite envisager le cadre du stage, tant du point de vue du guide conférencier que de celui de l'accompagnateur touristique, pour en mesurer tout le travail en amont lié à l'encadrement. Enfin, il sera précisé les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer, et les nombreux apports que j'ai pu en tirer.

1. PRÉSENTATION DU TERRAIN DE STAGE

1.1 Présentation générale de l'agence de voyage

1.1.1 Adresse

ChiangMai Swing Co.Ltd

Ban Wangtan 226/76 Moo.3, T. Sanpakwan, A. Hangdong, Chiangmai, 50230 Thaïlande.

1.1.2 Historique

2002 : ChiangmaiSwing est créé par un groupe d'amis et de golfeurs francophones résidents à Chiangmai.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

2003 : Le succès de leurs séjours « à la carte » les a poussés à étendre leur activité à l'ensemble du pays. A la demande des clients les plus fréquents, des liens ont été tissés avec d'autres partenaires offrant également des prestations « à la carte ».

2004 : ChiangmaiSwing a constitué "AsieGolf", qui regroupe des amis, des partenaires économiques et des agents des pays voisins comme la Birmanie, le Vietnam, le Cambodge, Bali, le Laos et la Chine du Sud.

Fin 2004 : ChiangmaiSwing a également démarré des stages d'initiation et de perfectionnement au golf à Chiangmai et à Hua Hin.

2005 : Cette activité s'est également étendue à l'ensemble du pays.

2006 : ChiangmaiSwing a développé l'organisation de compétitions amicales et semi professionnelles.

1.1.3 Activités et services

ChiangmaiSwing propose un voyage accompagné « clef en main » comprenant notamment la logistique, les transports et l'hébergement. Les clients peuvent définir la thématique de voyage et faire le tri parmi tout ce qui est proposé.

Pour d'autres clients, une approche plus thématique, que ce soit par activité sportive pour un séjour golf et tourisme, découverte de la diversité des cultures et des traditions, randonnées à pied ou à dos d'éléphant en forêt, à vélo à la campagne ou à la ville, des aventures en 4x4, des croisières fluviales ou dans les airs...

Pour les voyageurs fréquents en Asie, ChiangmaiSwing propose à chaque séjour, des destinations différentes, des hébergements insolites, des rencontres privées qui permettront aux clients de mieux comprendre ce qui les entoure.

Pour tous ceux qui conçoivent leur séjour comme un moment de détente, ChiangmaiSwing dénicher d'autre part des hôtels de charme, des plages de sable blanc sur des petites îles de Robinson, mais avec un service de luxe.

Pour les familles, l'agence de voyage propose des activités ludiques qui permettront à tous, adultes comme enfants, de profiter de moments agréables que ce soit tous ensembles ou de façon individuelle.

1.1.4 Clientèle(s) privilégiée(s)

L'agence s'adresse aussi à tous ceux qui ne veulent pas rentrer dans le cadre étroit des forfaits des Tour-opérateurs européens. En solo ou en couple, en petit cercle d'amis ou en famille, l'agence peut proposer des prestations pour tous.

1.2 Présentation du programme itinéraire

1.2.1 Présentation des régions

Ayutthaya : Capitale du Siam entre 1350 et 1767, la ville d'Ayutthaya est construite sur une île artificielle au confluent de trois rivières. Les trente-trois rois qui s'y succédèrent firent de cette cité lacustre un centre florissant de l'Orient et l'ornèrent de temples et de palais majestueux. Ayutthaya fut conquise et ravagée en 1767 par les troupes birmanes. Jamais reconstruite, elle tomba dans l'oubli jusqu'à sa redécouverte et la restauration de ses ruines en 1956. Grâce à de grands travaux de restauration, menés par le département des Beaux-arts, Ayutthaya est devenu un parc archéologique bien entretenu et florissant d'activité. Cet ensemble surprenant de ruines (plus de 10 km²) est classé patrimoine mondial de l'humanité par l'Unesco. Le site ne peut pas laisser indifférent car il s'en dégage une forte impression : celle d'une catastrophe qui a rayé la ville de la carte lors de son sac. En revanche il faut beaucoup d'imagination pour retrouver dans les ruines du Wang Luang la splendeur de l'ancienne cité royale telle qu'elle fut décrite dans les récits anciens.

Amphawa : A 60 km à l'ouest de Bangkok, Samut Songkhram est une ancienne province historique avec de nombreux sites fort intéressants. C'est une destination touristique très attrayante. Cette province est géographiquement située à l'embouchure de la rivière Mae Klong dans le golfe de Thaïlande. **Samut Songkhram** est surtout connu pour le marché flottant d'Amphawa, qui compte, hélas, plus de vendeurs de tee-shirts

que de vendeuses de fruits et légumes. Heureusement, il suffit de faire 1 km de plus pour avoir la chance de voir ce que très peu de voyageurs voient, à savoir des vrais marchés. Celui de **Tha Kha** a lieu un matin tous les 5 jours, alors que celui d'**Amphawa** fonctionne principalement le soir et les week-ends. La région est riche en visites culturelles et en activités que ce soit à pied, à vélo, en moto-taxi ou en bateau, et elle propose en outre une attraction unique : un spectacle vivant de **lucioles**.

Bangkok : Bangkok, jadis nommé Ban Kok, était un village situé sur la rive est du fleuve Chao Phraya. Après la destruction par les Birmans de la capitale Ayutthaya en 1767, le général Taksin, devenu roi, se replia en aval sur ce site et décida d'y fonder la nouvelle capitale du Siam. Devenu fou, il fut assassiné et remplacé par le général Chakri (Rama 1^{er}) devint le premier roi de la dynastie Chakri. En 1782, il décida, pour des raisons stratégiques, de transférer la capitale sur la rive gauche et commença des constructions fortifiées, aujourd'hui le Grand Palais. C'est cette date qui est retenue pour la fondation de la ville. Bangkok est traversée par le fleuve Chao Phraya qui détermine deux grandes zones. La rive droite (l'ancien Thonburi) est restée plus traditionnelle. Elle est parcourue de nombreux *klong*, réseau de canaux reliés au fleuve et qui avaient valu à Bangkok le surnom de *Venise de l'Asie*. La rive gauche, quant à elle, est plus développée. Là se trouvent presque toutes les attractions touristiques, le centre des affaires, le réseau du métro et les grandes tours modernes.

1.2.2 Présentation détaillé du programme itinérant

Veillez vous reporter à l'annexe pour la description complète du programme itinérant tel qu'il a été vécu. [Annexe A – LE PROGRAMME ITINERANT](#)

1.3 Objectifs personnels et professionnels

1.3.1 Mission et responsabilité au cours du stage

Ma mission au cours de ce stage sera, d'une part l'observation du déroulement du circuit et, d'autre part, d'être guide accompagnatrice. Je devrai respecter les codes de travail du secteur touristique, et en particulier ce qui concerne les procédures sur le plan de la prestation à fournir aux clients (choix des sites touristiques, du logement, de la restauration, du moyen de transport). Enfin, je devrai assurer le rôle de guide accompagnatrice, en expliquant ou en répondant aux questions des clients, pendant que le guide conférencier sera occupé à faire des démarches avec les professionnels de la restauration, du logement ou du site visité.

1.3.2 Évolution de la mission au cours du stage

Comme la plupart des clients feront partie de la même famille (mais de tranche d'âge différente, comme parents et enfants), je serai responsable des enfants ou des jeunes enfants de la famille. Je devrai expliquer et répondre aux questions qu'ils pourront me poser et assurer également leur sécurité. Puisqu'en général, les jeunes ne s'intéressent pas beaucoup aux sites visités, je ne devrai pas leur faire l'exposé du site mais plutôt leur expliquer ce qu'ils pourront voir sur leur passage (une maison de l'esprit ou encore le mode de vie du pays par exemple) et veiller à ce qu'ils respectent les lieux visités. Le dernier jour du stage, le guide professionnel me laissera le rôle du guide conférencier au Wat Chaiwattanaram, à Ayutthaya. ([Cf. déroulement de l'activité du 2 mars](#))

2. DÉROULEMENT DU STAGE

2.1 Dates du stage

Les dates du stage sont :

- ✓ Du 12 au 16 février 2010 (Bangkok-Amphawa)
- ✓ Du 19 au 20 février 2010 (Ayutthaya-Bangkok)
- ✓ Du 28 février au 2 mars 2010 (Amphawa-Ayutthaya).

2.2 Activités journalières

Le tableau suivant dresse le suivi quotidien des activités (les évènements répétitifs n'ont pas été pris en compte). Il se compose de trois colonnes :

- ✓ Journée : Date
- ✓ Activités : Seuls les éléments significatifs ont été reportés
- ✓ Observation : Nous retrouvons dans cette colonne les observations en rapport avec le comportement des clients et du guide face à tels ou tels évènements ainsi que des remarques sur l'organisation logistique et les interactions avec le groupe de touristes.

Journal quotidien des activités		
Journée	Activités	Observation
12 Février Amphawa	<ul style="list-style-type: none">● Accueil des touristes avec une boisson fraîche à « Bannsuan Amphawa ». (Cf. annexe B. figure 1)● Présentation et visite des alentours du logement (les canaux, le petit jardin).● Explication du mode de vie des Thaïs	<ul style="list-style-type: none">● Intérêts des touristes pour les canaux et les arbres fruitiers du petit jardin.● Difficulté d'adaptation des jeunes enfants à la

Journal quotidien des activités		
Journée	Activités	Observation
	<p>dans le passé (les canaux servaient de routes pour le commerce et l'agriculture).</p> <ul style="list-style-type: none"> Le petit jardin servait à cultiver les fruits et était considéré comme un bien matériel. A l'époque, l'agriculture était le métier principal de la majorité des gens. (Cf. annexe B. figure 2) Occupation des enfants par l'apprentissage du dessin avec perspective et de rudiments de mots thaïs. Présentation des services du logement (boisson gratuite, le pourboire à laisser pour le massage, le massage traditionnel thaï, la barge à moteur pour voir le spectacle des lucioles, le marché flottant d'Amphawa avec ses 9 temples). Temps libre laissé aux touristes pour flâner alentour. 	<p>nourriture locale et pimentée : nous avons dû emmener les parents acheter des céréales, du lait et des fruits au supermarché Tesco Lotus au centre ville. (Cf. Annexe B. figure 10)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Transport en navette jusqu'à un restaurant typique local très connu pour ses soupes de nouilles pimentées. Visite du marché de Rom Hub pour voir 	<ul style="list-style-type: none"> Les touristes se sont amusés à acheter des fruits frais au marché et ont montré de l'enthousiasme lors du

Journal quotidien des activités		
Journée	Activités	Observation
	<p>le spectacle de passage du train à travers le marché de Maeklong. (Cf. annexe B. figure 3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visite de l'usine des porcelaines aux cinq couleurs «Benjarong», aussi appelé <i>Pinsuwan Benjarong</i>, connu au niveau international et qui a produit les ustensiles ayant servi lors de la conférence de la coopération économique en Asie Pacifique « APEC ». Explications données par le guide des techniques et des couleurs utilisées pour la fabrication. (Cf. annexe B. figure 4) 	<p>passage du train</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beaucoup de questions posées sur les fruits et les herbes thaïes du marché (citronnelle, galanga, feuille de bergamote). Le guide explique au groupe que ces herbes sont les ingrédients principaux des plats thaïs et qu'ils peuvent également servir dans la confection de médicaments traditionnels. • Intérêt des touristes pour l'achat et pour l'exportation des porcelaines. • Achat de broches par les touristes. • Demande des touristes à écourter la visite afin de se reposer après leur long trajet en avion.
	<ul style="list-style-type: none"> • Transport en navette jusqu'au marché 	<ul style="list-style-type: none"> • Grande disponibilité et

Journal quotidien des activités		
Journée	Activités	Observation
	<ul style="list-style-type: none"> ● Visite du musée d'Amphawa : représentation en miniature d'une cuisine traditionnelle thaïe avec ses ustensiles et son charbon de bois. ● Explications, à la place du guide conférencier, du fonctionnement de la cuisine thaïe : le mortier et le pilon, utilisés dans la préparation de la pâte de piment, comment moude l'ail ou le piment. ● Explications, à la place du guide conférencier, sur la nourriture en vente sur les 2 côtes du marché : Khao Krieb Pak Mo (crêpe farcie de cacahuètes caramélisées) et commentaires sur les jouets de l'enfance. ● Dîner dans le restaurant thaï et européen, «Bann Thong Boran», avec petit concert. ● Retour au logement et rendez-vous donné par le guide aux clients pour le lendemain. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Peu de magasins étant ouverts, les touristes ont pu goûter au calme et à l'ambiance naturelle du marché flottant avant la tumulte de la soirée. ● Les enfants se sont beaucoup amusés dans la cuisine miniature. ● Indisponibilité du guide conférencier (toujours au téléphone). ● Les touristes ont apprécié le restaurant grâce au choix proposé et au concert : n'étant pas encore habitué à la cuisine thaïe, ils ont pris des steaks frites. ● Flexibilité du programme : les clients peuvent décider des horaires.

Journal quotidien des activités		
Journée	Activités	Observation
13 Février Amphawa	<ul style="list-style-type: none"> ● Visite du marché flottant de Damnoen Saduak ● Visite du sanctuaire chinois : explications sur le mélange et la cohabitation des cultures chinoises et thaïes en Thaïlande et sur la signification de la prédiction en bâtonnet « Sieam Si ». ● Visite de Kai Bang Kung, l'ancien camp militaire. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Les touristes n'ont pas apprécié le bruit des barges à moteur et les cris des vendeurs du marché qui constituaient une grande nuisance sonore sur le canal. ● En raison des embouteillages sur le canal, les touristes ont demandé à écouter la visite du marché flottant. (Cf. Annexe B. figure 9) ● Intérêt des touristes pour la prédiction au bâtonnet. ● Lors de la visite de l'ancien camp militaire, les touristes ont été impressionnés par la salle d'ordination « Ubosoth », datant de l'époque d'Ayutthaya, et qui était couverte par les racines de trois arbres. ● Intérêt des enfants pour la prière Bouddhiste et pour l'application de

Journal quotidien des activités		
Journée	Activités	Observation
		feuilles d'or.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Visite de la maison des chats siamois. (Cf. Annexe B. figure 11) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Intérêt des enfants pour les chatons siamois et pour la diversité des espèces.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Spectacle des lucioles en bateau. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Intérêt des clients pour la lumière produite par les lucioles qui leur ont rappelé un sapin de Noël.
14 Février Amphawa	<ul style="list-style-type: none"> ● Offrandes matinales aux moines. (Cf. Annexe B. figure 12) ● Visite du marché flottant de Thaka – Tha ka : temps libre pour que les touristes puissent s'y promener. ● Visite de la maison de l'ancien chef du village qui reçu jadis la visite du roi Rama V : le guide a expliqué que le roi Rama V avait visité cette maison durant la période de l'abolition de l'esclave en Thaïlande afin de se rendre compte de comment vivait le peuple thaï. ● Passage improvisé dans une fête de mariage : le guide a expliqué Les croyances autour du mariage traditionnel thaï. Bien que les moines 	<ul style="list-style-type: none"> ● Les enfants sont plus enthousiastes que les parents et ont aimé apprendre les prières. ● Les parents ont voulu savoir pourquoi des offrandes étaient faites aux moines, ce à quoi le guide a répondu que cela servait à faire des mérites pour la vie présente et à venir. ● Questions posées par les touristes sur les photos du roi et de la reine accrochées au mur de la

Journal quotidien des activités		
Journée	Activités	Observation
	s'occupent de la célébration c'est toujours un mélange de croyance religieuse et d'animisme. (Cf. Annexe B. figure 5)	maison de l'esprit et de la maison des gens.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Visite du jardin de Rama II pour se reposer : le guide a invité les touristes à jouer à un jeu thaï, le Jam Jee. Les joueurs chantent la chanson « Jam Jee » qui fait un inventaire des fruits, tout en comptant leurs doigts. (Cf. Annexe B. figure 8) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ce jeu a été très apprécié, surtout de la part des enfants qui ont demandé à y rejouer souvent.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Dîner au marché flottant d'Amphawa : salade de papaye et poulet grillé au menu. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Les touristes ont apprécié ce plat typique.
15 Février Amphawa	<ul style="list-style-type: none"> ● Départ en navette pour Bann Khlong Khon et visite de la mangrove en bateau. (Cf. Annexe B. figure 7) ● Approche du mode de vie des pêcheurs (l'élevage des coquillages). (Cf. Annexe B. figure 6) ● Départ en bateau de Samut Songkram à Petchaburi pour la maison des desserts thaï traditionnel : les touristes assistent à la préparation et à la cuisson de plusieurs desserts thaïs par 	<ul style="list-style-type: none"> ● Les touristes se sont beaucoup amusés avec les singes de mer. Mais le guide leur a expliqué que ces singes occupent la mangrove comme une mafia locale et de plus, ils sont classés en deux clans ennemis. ● Les touristes ont été surpris de voir les poissons amphibiens (gobie), les varans

Journal quotidien des activités		
Journée	Activités	Observation
	<p>les locaux. Ils ont également pu goûter à plusieurs desserts. (Cf. Annexe B. figure 13)</p>	<p>(reptiles), les crabes qui peuplent la mangrove.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sur la route pour la maison des desserts, à la jonction entre Petchaburi et Samut Songkram, le guide a présenté cet endroit comme l'endroit où le grand poète «Sunthonpoo» composa le poème Nirat Muang Petch. Les touristes étaient très contents de pouvoir passer à cet endroit.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Déjeuner : plateau de fruit de mer préparé par la femme du pilote du bateau. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nous avons contribué au développement du tourisme local en faisant participer la femme du pilote.
16 Février Bangkok	<ul style="list-style-type: none"> ● Départ pour Bangkok en navette. ● Visite de Wat Pra Kaew « Grand palais » : le guide raconte l'histoire du palais aux touristes et présente les galeries. Visite de la salle d'ordination où se trouve le bouddha d'émeraude. (Cf. Annexe B. figure 15) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Avant le départ, le guide a acheté une guirlande de fleur pour rendre hommage à l'esprit de la voiture afin qu'ils nous accordent de voyager en sécurité. Le guide a

Journal quotidien des activités		
Journée	Activités	Observation
		<p>commenté cette croyance animiste aux touristes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le guide a bien réussi à intéresser les enfants aux peintures murales mettant en scène les personnages de l'épopée de Ramayana (le singe Hanuman, le démon Totsakan).
	<ul style="list-style-type: none"> Départ pour le déjeuner et présentation de la ville de Chiangmai par le guide. Visite d'une bijouterie et visualisation d'un film de cinq minutes sur les processus de production (depuis la sélection des pierres, jusqu'à la vente des bijoux). 	<ul style="list-style-type: none"> Les clients ont été attentifs à la présentation de la ville et ont pris quelques notes qui leur permettront de mieux comprendre une fois arrivée. Les touristes n'ont pas aimé visiter la bijouterie car ils auraient préféré visiter des sites historiques. Par ailleurs, ils avaient l'impression que le guide les avait amenés là pour toucher une commission.

Journal quotidien des activités		
Journée	Activités	Observation
	<ul style="list-style-type: none"> ● Transfert des touristes à la gare de Hua Lampong et départ pour Chiangmai. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Le guide a vérifié les billets de train des clients (l'heure de départ, le numéro du quai, le numéro des sièges) et a confirmé qu'un autre guide sera là pour les accueillir à leur arrivée.
19-20 Février Bangkok	<ul style="list-style-type: none"> ● Visite des khlongs en bateau. ● Au passage, les touristes assistent à une compétition de bassins à rame (comme des barges à rame) à proximité d'un Wat. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Intérêt des touristes pour les balades dans les Khlongs mais moins pour la visite des Wats. Ils étaient curieux du mode de vie des thaïs vivant aux bords des khlongs. ● Intérêt des touristes pour la compétition de bassins à rame. Le guide leur explique que ces compétitions étaient organisées surtout lors des fêtes annuelles des monastères, et surtout dans les Wat de campagnes.
28 Février Amphawa	<ul style="list-style-type: none"> ● Visite de fabrique de produits de palme à Tao Tan Thaïderm : exposé du guide 	

Journal quotidien des activités		
Journée	Activités	Observation
	<p>sur la fabrication des produits de palme en présentant les palmiers et les fleurs de palmier qui servent à produire des produits de palme. (Cf. Annexe B, figure 16)</p>	
<p>1 Mars Amphawa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Départ pour Bann Khlong Khon en navette. 	<ul style="list-style-type: none"> ● L'agence de voyage demande à notre groupe l'autorisation d'intégrer deux autres touristes. La bonne entente entre les deux groupes a facilité les visites et au final, ils étaient contents de partager cette expérience. ● L'agence de voyage annonce au restaurant que l'un des touristes ne mange pas de fruits de mer. Le restaurant s'est adapté en proposant à la place de la viande.
<p>2 Mars Ayutthaya</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Départ pour Ayutthaya : le guide présente les rizières et leur explique que c'est l'activité principale des Thaïs, et surtout des gens de la région d'Ayutthaya. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Intérêt des touristes pour les rizières et prise de photo des champs de riz. ● A la demande des touristes, la visite du

Journal quotidien des activités		
Journée	Activités	Observation
	<ul style="list-style-type: none"> ● Visite du Wat Yai Chaimongkol et du Wat Mahathat. ● Visite du Wat Chaiwattanaram : j'ai la permission de faire l'exposé du site et commence à en faire une présentation historique à l'ombre du Wat. Ensuite, j'ai invité les clients dans la partie intérieure où je leur ai présenté les galeries ornées de nombreuses images de Bouddha. J'ai notamment expliqué le style d'art des images de Bouddha tel que le style d'U-Tong et aussi la signification de la posture du Bouddha du Wat. Par la suite, j'ai présenté l'architecture khmère telle que le prasat pour que les clients aient conscience de son influence en Thaïlande. A la fin de la visite, nous avons laissé les clients libres de se promener dans le Wat pour prendre des photos. (Cf. Annexe B. figure 14) 	<p>musée des barges royales est remplacée par une visite du Wat Yai Chaimongkol et Wat Mahathat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Les touristes suggèrent à l'agence de voyage de rajouter au programme la visite du Wat Yai Chaimongkol et aussi des temples en ruines d'Ayutthaya durant une semaine, plutôt que la visite d'Amphawa. ● Les clients ont été concentrés et indulgents pour mon exposé. ● Le guide professionnel m'a conseillé et guidé au cours de mon exposé pour assurer une meilleure compréhension aux clients.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Transfert à la gare d'Ayutthaya et départ pour Chiangmai. 	

2.3 Les difficultés rencontrées (logistiques, organisationnelles, relationnelles, ...)

2.3.1 Durant le premier circuit

- ✓ Lors du premier circuit, le guide était constamment au téléphone, le plus souvent il négociait de nouveaux contrats pour des circuits à venir (travailleur indépendant), ce qui a eu pour conséquence de laisser les clients dans un sentiment d'abandon.
- ✓ Les clients ont reçu peu d'informations durant le voyage (par exemple lors des transferts entre les différents sites) et les explications sur le marché flottant d'Amphawa ont été insuffisantes.
- ✓ Les repas ont toujours été pris dans le même restaurant. Ceci a eu pour conséquence de dégoûter la famille et surtout les enfants.
- ✓ Lors des pauses entre les visites ou des arrêts de la navette, le guide n'a pas annoncé l'emplacement des toilettes aux clients. A chaque fois, la question était posée.
- ✓ La visite de la bijouterie ne fut pas appréciée par les touristes car ceux-ci auraient préféré à la découverte de la culture du pays. D'ailleurs, l'agence de voyage de Chiangmaiswing interdit à ses guides indépendants de recevoir des commissions en amenant les clients à la bijouterie car cela ne fait pas partie du programme des visites.
- ✓ Le guide n'a pas répondu en détail aux questions posées par le stagiaire sur les codes et procédures de l'agence de voyage, ainsi que sur les sites visités.

- ✓ Le marché flottant de Damnoen Saduak a déplu aux clients à cause du bruit provoqué par le passage des barges à moteur, par les embouteillages sur la rivière, et par les nombreux déchets abandonnés par les marchands et les touristes. De plus, les clients ont été gênés par les rabatteurs cherchant à vendre à tout prix leurs marchandises. Et d'ailleurs, le marché flottant de Damnoen Saduak a perdu de son authenticité car les marchands ne proposent plus de produits locaux, mais davantage des accessoires pour les cheveux ou encore des souvenirs en provenance du nord du pays, et cela même en dehors des khlongs.
- ✓ L'hôtel « Bannuan Amphawa » se trouve assez loin de la ville et des facilités comme l'hôpital, les transports publics, la station de police, etc. D'autre part, le bruit des crickets a empêché les enfants de dormir.
- ✓ La serveuse du restaurant étant nouvelle, les plats servis pour les touristes n'étaient jamais ceux qu'ils avaient commandés.
- ✓ Lorsqu'il nous fallut aller à Bann Khlong Khon, le chauffeur et le guide ne connaissaient pas le chemin. Ils s'y rendaient pour la première fois.
- ✓ Lors des promenades en bateau à Bann Khlong Khon, le pilote a recommandé au guide de ne pas donner de la nourriture aux singes de mer car cela risquait de perturber l'écosystème (les singes n'apprennent plus à se nourrir eux-mêmes). Ayant peur que cela ne soit un frein à l'attraction, le guide n'a pas écouté le pilote du bateau et a permis aux clients de nourrir les singes. ([Cf. ANNEXE C - L'ÉCOSYSTÈME DE LA MANGROVE](#))

2.3.2 Durant le second circuit

- ✓ Les clients ont amené avec eux des sandwiches afin de pouvoir visiter davantage de sites. Cela n'a pas permis au personnel encadrant (le guide, le chauffeur, le stagiaire) de prendre de pause déjeuner.
- ✓ Lors des visites, le guide ne s'est pas trop attardé sur son exposé car les clients n'étaient pas attentifs, préférant faire des photos panoramiques que découvrir l'histoire. Par ailleurs, le chef de famille avait déjà visité trois fois les temples d'Ayutthaya.
- ✓ Les clients ont préféré les temps de farniente à la piscine de l'hôtel aux visites des sites historiques.
- ✓ Le logement « Infusion » se trouvant très loin du centre ville, nous perdions beaucoup de temps pour rejoindre les sites (distance et embouteillages).

2.3.3 Durant le troisième circuit

- ✓ L'un des touristes était un ami proche du Directeur de l'agence de voyage. Lors du trajet fluvial, il n'a cessé de montrer ses connaissances et ses compétences en matière d'histoire. Ceci a dérangé le cours de la visite et a empêché le guide de donner correctement ses explications.
- ✓ L'agence de voyage a demandé par téléphone au guide conférencier puis à notre groupe l'autorisation d'intégrer deux touristes supplémentaires (des amis de la propriétaire de l'agence de voyage). Bien que les clients du troisième circuit aient eu la gentillesse d'accepter, cet imprévu les a laissés dans l'embarras.

- ✓ Le guide ne connaissait pas le chemin pour se rendre à Bann Khlong Khon.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

3. BILAN ET CONCLUSION

3.1 Analyse à partir des notes du terrain et enseignements retenus

Le tableau suivant propose de faire une synthèse sur chaque évènement observé et vécu afin d'en tirer un apprentissage personnel et professionnel lié à la pratique du métier de guide.

Analyse de la situation	Enseignement retenu
<ul style="list-style-type: none">● <u>Le circuit d'Amphawa est adapté à la clientèle familiale</u> : les parents ont apprécié découvrir l'architecture et la culture thaïe et les enfants se sont intéressés à l'apprentissage des prières bouddhistes et à la cérémonie d'application des feuilles d'or.● <u>Le circuit d'Amphawa est adapté à la clientèle en couple</u> : le spectacle des lucioles à la tombée de la nuit rend l'atmosphère très romantique.	Le choix du programme, ciblé pour une clientèle hétérogène, a été déterminant pour assurer la réussite du circuit.
<ul style="list-style-type: none">● <u>Le circuit d'Amphawa est rythmé</u> : le programme prévu par l'agence de voyage alterne les visites des sites archéologiques avec des promenades fluviales.	Un programme ponctué par des moments de détente permet de casser le rythme intensif imposé par les visites. Le client peut profiter du paysage.
<ul style="list-style-type: none">● <u>Une clientèle familiale se comporte différemment qu'une clientèle composée de jeunes adultes</u> : les parents demandaient souvent à écouter, voire supprimer certaines destinations car il fallait que les enfants aillent	Le guide doit être à l'écoute de l'état de fatigue de la clientèle. De même, le programme doit être flexible (écourté ou allongé selon la demande).

Analyse de la situation	Enseignement retenu
<p>se reposer. A l'opposé, les clients plus jeunes et plus dynamiques demandaient à multiplier les visites.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>Une clientèle urbaine et confrontée au stress de la ville est à la recherche de quiétude et de nature</u> : La maison thaïe traditionnelle a beaucoup plu aux touristes et était située du côté des canaux. Il comportait également un verger où les clients ont aimé se promener. 	<p>Un logement typique et tenu par les locaux est parfois préféré à un hôtel de standing.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>Les clients, bien que touristes eux-mêmes, n'ont pas aimé rencontrer d'autres touristes durant leur visite</u> : Le marché flottant de Damnoen Saduak a moins plu aux clients que ceux d'Amphawa et de Thaka car il y avait trop de touristes. 	<p>Le site visité doit apparaître unique aux yeux des clients.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>Les clients aiment marcher sur les pas des gens célèbres</u> : les touristes ont apprécié passer là où le grand poète «Sunthonpoo» composa le poème Nirat Muang Petch. Ils ont pu découvrir une partie de la littérature du pays. 	<p>Impliquer les clients lors des visites en leur montrant des endroits à fortes valeurs symboliques et culturelles afin de susciter l'enthousiasme.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>Le comportement des clients vis-à-vis de l'environnement est lié aux recommandations que lui donne le guide</u> : celui-ci a autorisé les touristes à nourrir les singes alors que le pilote du bateau a recommandé le contraire en Thaï. Comme les clients ne comprennent pas la langue, cette contradiction est passée 	<p>Le guide doit prendre en compte l'équilibre de l'écosystème et avoir une attitude responsable. C'est son rôle de faire en sorte que les touristes aient une attitude respectueuse.</p>

Analyse de la situation	Enseignement retenu
inaperçue.	
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>Une clientèle qui accepte une situation imprévue n'est pas toujours bon signe</u> : deux touristes supplémentaires ont été intégrés à un groupe (en couple) existant. Au final, tout le groupe s'est retrouvé dans l'embarras face à cette situation. 	<p>L'agence de voyage doit assurer aux clients la garantie d'un voyage unique. Par cet imprévu elle risque de ternir leur image.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>Bien que géographiquement éloigné des services et des standards d'un hôtel classique, les clients ont toujours été logés à « Bannuan Amphawa »</u> : l'accueil et la complicité du propriétaire du logement avec les touristes ont fait la différence pour que ceux-ci se sentent comme chez eux. 	<p>Il est important, dans ce type de circuit, de favoriser le contact avec la population locale très souriante, de soutenir la population locale et de préserver la culture.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>Le restaurant a tenu compte des habitudes alimentaires des clients</u> : Certains clients peuvent être allergiques aux fruits de mer. D'autres peuvent être végétariens ou avoir des interdits alimentaires en raison de leurs convictions religieuses. 	<p>Il est important de connaître les habitudes alimentaires des clients pour assurer leur satisfaction et leur santé durant le circuit.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>Le guide a été à l'écoute des clients et a permis au stagiaire de faire des commentaires sur sa prestation</u> : il demandait sans cesse aux clients s'ils étaient satisfaits du déroulement du voyage et du service rendu. A la fin du circuit, un questionnaire de satisfaction devait être rempli par les clients. 	<p>Poser régulièrement des questions aux clients permet au guide de voir que le voyage se déroule bien et corriger le cas échéant. Il rassure aussi les clients en leur montrant qu'il s'intéresse à eux.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>La navette était toujours à l'heure au point de</u> 	<p>Etre à l'heure sur le lieu de réception</p>

Analyse de la situation	Enseignement retenu
<p><u>rendez-vous</u> : la bonne communication entre le guide et son chauffeur a fait que les clients n'ont jamais attendu avant d'embarquer dans le minibus.</p>	<p>des clients montre le sérieux et le professionnalisme de l'organisation.</p>
<p>● <u>Après une journée de circuit, une cliente a demandé au guide de l'emmener dans un centre commercial afin de se faire coiffer</u> : Le guide a fort gentiment accompagné la cliente jusqu'au salon mais cela a eu pour effet d'allonger une journée de travail déjà bien éprouvante.</p>	<p>Le guide doit savoir se ménager et imposer des limites entre le guidage et l'accompagnement.</p>
<p>● <u>Le guide, à cause d'un exposé un peu léger, n'a pas réussi à captiver les clients</u> : à certains endroits, les touristes ont préféré prendre des photos et n'ont pas beaucoup écouté l'exposé du conférencier.</p>	<p>Le guide doit maîtriser parfaitement son sujet pour réussir à transmettre ses connaissances et captiver les clients.</p>
<p>● Dû à un manque de préparation, le guide et son chauffeur ont eu du mal à trouver le chemin qui mène au site.</p>	<p>Le guide doit se documenter et faire le circuit à l'avance pour éviter de prendre du retard sur le programme.</p>
<p>● <u>En raison de la distance et des embouteillages, le transport a été trop long</u> : Il a fallu une heure pour se rendre du logement au site et les clients ont manifesté leur impatience.</p>	<p>L'agence de voyage doit privilégier les logements à proximité des sites à visiter.</p>

3.2 Évaluation des objectifs fixés en début de stage

Les objectifs de mon stage étaient principalement axés sur l'acquisition des bonnes pratiques, des processus de travail et d'une expérience professionnelle dans le domaine du tourisme. A ce titre, j'ai aussi pu étudier le système de travail d'une agence de voyage, depuis son infrastructure jusqu'à la gestion de son personnel et sa capacité à résoudre les difficultés.

J'ai par ailleurs donné modestement mon point de vue à l'agence de voyage, grâce à mes connaissances acquises dans le programme du Master et à l'observation sur le terrain, afin de contribuer à l'amélioration de son programme.

Au final, je suis très satisfaite de mon stage, qui en plus de m'avoir fourni de nouvelles connaissances sur le thème touristique et sur la conservation du patrimoine, m'a également énormément appris au niveau personnel.

3.3 Qualifications du guide

Le guide touristique joue un rôle aux dimensions multiples. En effet il représente et transmet la culture du pays. Il a aussi une mission d'éducateur. La réussite des circuits dépend beaucoup de lui.

Afin d'être capable d'assurer ce rôle, le guide doit avoir des connaissances et des qualités dont voici quelques unes :

- ✓ Avoir de très bonnes connaissances historiques et géographiques,
- ✓ Avoir un excellent niveau de culture générale,
- ✓ Savoir parler plusieurs langues,
- ✓ Etre organisé,
- ✓ Avoir de remarquables qualités relationnelles,

- ✓ Avoir de la souplesse,
- ✓ Savoir communiquer,
- ✓ Avoir le sens de la psychologie et de la gestion de groupe,
- ✓ Avoir un sens aigu de l'adaptation,
- ✓ Avoir une grande motivation,
- ✓ Etre polyvalent,
- ✓ Avoir de la présence et être disponible,
- ✓ Avoir une bonne présentation,
- ✓ Etre curieux,
- ✓ Etre dynamique,
- ✓ Savoir gérer la pression,
- ✓ Savoir mettre en scène un site,
- ✓ Avoir de l'humour.

3.4 Solutions envisagées face aux difficultés rencontrées

Le tableau ci-après résume chaque situation délicate rencontrée au cours du stage et tente d'apporter un élément de réponse.

Difficultés rencontrées	Solutions à apporter
Le guide est constamment au téléphone.	Privilégier la clientèle du moment. Les contacts téléphoniques ne doivent se faire que pendant les moments de pause ou à la fin de la journée de travail.
Les explications données n'ont pas été assez détaillées.	Se documenter suffisamment à l'avance et mettre à jour ses connaissances historiques et artistiques des sites, monuments et objets rencontrés.
Les repas ont toujours été pris dans	Varier les lieux de restauration et les plats pour éviter

Difficultés rencontrées	Solutions à apporter
le même restaurant.	la sensation de routine chez les clients.
Le guide ne signale pas l'emplacement des toilettes aux clients.	Signaler rapidement à chaque pause et arrêt l'emplacement des toilettes aux clients afin de gagner de précieuses minutes dans le planning.
La visite de la bijouterie n'a pas plu aux clients.	Ne pas imposer aux clients une visite qu'ils ne désirent pas au risque de nuire au caractère découverte de la culture du circuit. Ne pas faire passer ses propres intérêts avant ceux des clients.
Le guide n'a pas répondu aux questions posées par le stagiaire.	Prendre le temps de répondre aux questions d'un stagiaire permet de transmettre ses connaissances.
Le marché de Damnoen Saduak a déçu aux clients à cause du bruit et des nombreux rabatteurs et marchands.	Choisir judicieusement les sites à visiter en fonction du type de clientèle. Une clientèle familiale ou d'un certain âge préférera la tranquillité.
Le logement « Bannuan Amphawa » est trop éloigné de la ville.	Le logement des clients ne doit pas être trop éloigné des lieux de premières nécessités.
Les plats servis aux clients n'ont pas été ceux qu'ils avaient commandés.	Servir d'intermédiaire entre les clients et le restaurant. Vérifier que les plats inscrits à la commande correspondent aux désirs des clients.
Le chauffeur a hésité sur le chemin à prendre pour se rendre à un site.	Se documenter et explorer à l'avance pour améliorer sa connaissance du réseau des routes et son orientation dans le territoire.
Le pilote du bateau demande à ne pas nourrir les singes et le guide ne	Respecter les consignes données par les locaux qui sont davantage au courant que le guide. Veiller à ne

Difficultés rencontrées	Solutions à apporter
l'a pas écouté	pas perturber le mode de vie des locaux et respecter leur environnement.
Les clients amènent des sandwiches à grignoter	Montrer aux clients, avec diplomatie, qu'il y a des limites à la flexibilité. Expliquer aux clients que le chauffeur et le guide doivent pouvoir se nourrir également. Dans ce cas, l'utilisation de l'humour peut être un plus.
Les clients ne sont pas assez attentifs	Améliorer son exposé et son niveau de langue.
Les clients préfèrent rester à la piscine du logement plutôt que de visiter les sites	Modifier le rythme du programme pour y insérer des petits moments de pause. Les clients seront moins fatigués.
Le logement se trouve trop loin des sites à visiter	Trouver un logement qui soit plus proche des sites à visiter afin d'optimiser les temps de trajet.
Un client trop imposant n'a pas laissé le guide faire correctement son exposé	Reprendre la main sur le client sur le ton de l'humour. Améliorer son charisme.
Des clients intègrent un groupe de touriste en couple alors que ce n'était pas prévu.	Négocier avec l'agence de voyage afin qu'elle comprenne la nécessité de laisser le groupe initial inchangé.

3.5 Perspectives d'avenir

Ce stage m'a été très profitable car non seulement les objectifs qui avaient été fixés au début du stage ont été atteints, mais en plus d'autres perspectives se sont présentées à moi. Au départ, ce qu'il m'importait était l'apprentissage d'un processus de travail et la mise en pratique de compétences sur le thème touristique. Au cours de ce stage, j'ai pu aborder le voyage itinérant d'un point de vue neutre et extérieur, ce qui m'aura au final permis d'étudier le système de travail des professionnels du voyage tels que les infrastructures, la gestion des employés et des guides, l'étude des circuits, la gestion des problèmes. Le travail que nous, les stagiaires avons accompli, allons contribuer avec les retours que nous ferons, au développement futur de l'agence de voyage. Cette expérience sera également un atout indéniable pour notre avenir professionnel.

L'agence de voyage en tant qu'organisation doit être réactive et trouver rapidement des solutions afin de satisfaire sa clientèle. Elle a une place importante aussi à jouer dans l'amélioration des structures et des mécanismes économiques et touristiques du pays.

Dans l'avenir, je souhaiterais occuper différents postes au sein d'un office de tourisme tel que le travail en structure ou le guidage, ce qui me permettra d'avoir une vision globale du travail au sein d'une telle organisation. Aimant faire partager mon goût pour une ville, j'aime aussi l'idée de pouvoir travailler avec des partenaires variés, rencontrer les personnes et gérer une équipe.

Annexe A – LE PROGRAMME ITINERANT

<p><u>CIRCUIT 1</u> : 12-16 février 2010 : Bangkok-Amphawa</p> <p><u>Clients</u> : Mme. Anne et M. Franck LE GRUMELEC</p> <p>Mlle. Salomé (9ans) et Mlle. Coline (7ans) LE GRUMELEC</p> <p><u>Guide</u> : Mme. Vilai</p>	
<p>12 février</p> <p>Bangkok – Amphawa</p>	<p>Le matin : -Visite du marché de Rom Hub : Spectacle du passage du train à travers le marché de Maeklong,</p> <p>L'après-midi :- Visite de l'usine des porcelaines aux cinq couleurs « Benjarong »,</p> <p>- Visite du marché flottant d'Amphawa en bateau durant la soirée.</p> <p>Le soir : dîner libre.</p>
<p>13 février</p> <p>Amphawa</p>	<p>9h00 : - Visite du marché flottant de Damnoen Saduak,</p> <p>- Visite de Kai Bang Kung (ancien camp militaire).</p> <p>L'après-midi : -Visite de la maison des chats siamois.</p> <p>Le soir : -Visite des khlongs d'Amphawa (canaux) en bateau afin de voir les lucioles puis dîner à bord.</p>

<p>14 février Amphawa</p>	<p>6h30 : Offrandes matinales aux moines.</p> <p>Le matin : -Visite de l'école de musique thaïe à Ban Dontri, -Visite du marché flottant de Thaka, -Visite du marché flottant de Bang Noi.</p> <p>L'après-midi : - Visite du jardin de Rama II, -Visite de Ban Prayasor : démonstration de fabrication d'instruments à cordes traditionnels «Sor »</p> <p>Le soir : Soirée libre.</p>
<p>15 février Amphawa</p>	<p>8h30 : Départ pour Bann Khlong Khon.</p> <p>Le matin et l'après-midi :-Visite de la mangrove en bateau, - Découverte du mode de vie des pêcheurs, - Visite de la ferme aux moules, - Dégustation de desserts traditionnels à Petchaburi.</p> <p>Le soir : Soirée libre.</p>
<p>16 février Bangkok</p>	<p>9h30 : Départ pour Bangkok.</p> <p>Le matin et l'après-midi : -Visite du Wat Prakaew ou</p>

	<p>le temple du Bouddha d'émeraude, -Visite du Wat Bodhi, -Visite de la bijouterie.</p> <p>Le soir : Départ pour Chiangmai en train.</p>
--	--

<p><u>CIRCUIT 2</u> : 19-20 février 2010 : Ayutthaya-Bangkok</p> <p><u>Clients</u> : Mme. Karine BAQUE et M. Alain KIEFFER</p> <p>Mlle. Margaux (16 ans) KIEFFER et M. Justin (13 ans) KIEFFER</p> <p><u>Guide</u> : M. Silchai</p>	
<p>19 février</p> <p>Ayutthaya – Bangkok</p>	<p>Le matin : - Visite du Wat Chaiwattanaram,</p> <p style="text-align: center;">- Visite du Wat Ratchaburana.</p> <p>L'après-midi : - Visite du Wat Pananchoeng,</p> <p style="text-align: center;">- Visite du palais de Bang Pa In.</p> <p>Le soir : Soirée libre.</p>
<p>20 février</p> <p>Bangkok</p>	<p>9h00 : -Visite du Grand palais.</p> <p>L'après-midi : - Visite des khlongs (canaux) en bateau,</p> <p style="text-align: center;">- Visite d'une plantation d'orchidées.</p> <p>Le soir : Soirée libre.</p>

CIRCUIT 3 : 28 février-2 mars 2010 : Amphawa-Ayutthaya

Clients : Mlle. Laurene GIRAUT et M. Claude REVEL (En couple)

Guide : Mme. Tom

<p>28 février Amphawa</p>	<p>Le matin (8h15) :- Visite du marché de Rom Hub,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite du marché flottant de Thaka, - Visite de la fabrique de canne à sucre à Tao Tan Thaiderm, - Visite de l'usine des porcelaines aux cinq couleurs « Benjarong » à Pinsawan Benjarong. <p>L'après-midi :-Visite de l'école de musique thaïe à Ban Dontri,</p> <ul style="list-style-type: none"> -Visite du Wat Phummarin, -Visite de Kai Bang Kung (ancien camp militaire), -Visite du jardin de Rama II. <p>Le soir : - Visite des khlongs d'Amphawa (canaux) afin de voir les lucioles.</p>
<p>1er mars Amphawa</p>	<p>Le matin (9h10) : - Départ pour Bann Khlong Khon.</p> <p>Le matin et l'après-midi : - Visite de la mangrove,</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Découverte du mode de vie des pêcheurs, - Visite de la ferme aux moules, - Dégustation de desserts traditionnels à Petchaburi. <p>Le soir : Soirée libre.</p>
<p>2 mars</p> <p>Ayutthaya</p>	<p>9h30 : Départ pour Ayutthaya.</p> <p>Le matin : - Visite du palais d'été de Bang Pa In.</p> <p>L'après-midi : - Visite du Wat Pananchoeng,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite du Wat Yai Chaimongkol, - Visite du Wat Mahathat, - Visite du Wat Ratchaburana, - Visite du Wat Chai Wattanaram. <p>Le soir : Départ pour Chiangmai en train.</p>

NB. Les déjeuners et les dîners ne sont pas compris.

Annexe B – LES ILLUSTRATIONS

*BansuanAmphawa*

Le logement thaï
traditionnel et
moderne attire
l'attention des
touristes.

Figure 1. Le logement thaï traditionnel

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

Le petit jardin sert à
cultiver des fruits. Il
est considéré comme
un bien matériel.



Figure 2. Le jardin du logement



La Visite du **marché de Rom Hub** pour voir le spectacle du passage du train à travers le marché de Maeklong.

Figure 3. Le marché de Rom Hub

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

L'usine de porcelaine
« cinq couleurs » ou
« Benjarong », aussi
appelé *Pinsuwan*
Benjarong



Figure 4. L'usine des porcelaines aux cinq couleurs

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



Passage
improvisé
dans une fête
de mariage.

Figure 5. Une fête de mariage

Approche du mode de vie des pêcheurs à Bann Khlong Khon.



Figure 6. Approche du mode de vie des pêcheurs

มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนวนลิขสิทธิ์



Les singes occupent la mangrove comme une mafia locale.

Figure 7. Les singes de la mangrove



Figure 8. Les enfants apprennent le Jam Jee

Le guide invite les enfants à jouer à un jeu thaï qui consiste à chanter la chanson de *Jam Jee*, tout en comptant les doigts des joueurs.



L'embouteillage sur la voie fluviale, la nuisance sonore des barges motorisées et les cris des vendeurs du [marché de Damnoen Saduak](#).

Figure 9. L'embouteillage sur la route fluviale

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

Difficulté d'adaptation des jeunes enfants à la nourriture locale.



Figure 10. Les clients au restaurant



Figure 11. A la maison des chats siamois

Intérêt des
enfants pour les
chatons siamois
de la maison
des chats
siamois.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

Les touristes se
sont
enthousiasmés
pour les offrandes
matinales aux
moines.



Figure 12. Les offrandes aux moines

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



Figure 13. A la maison des desserts traditionnels thaï

La maison des
desserts: les
touristes assistent à
la préparation et à la
cuisson de plusieurs
desserts thaïs.

La visite de Wat
Chai Wattanaram.



Figure 14. Visite de Wat Chai Wattanaram

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์อนุรักษ์ศิลปกรรมศาสตร์



La visite de Wat Pra
Kaew « Grand
palais » : le guide
conférencier en plein
travail.

Figure 15. Visite du grand palais

La visite de fabrique
de sucre de palme à
Tao Tan Thaïderm :
exposé du guide sur
la fabrication du
sucre de palme en
présentant le
palmier et la fleur de
palmier qui servent à
produire le sucre de
palme.

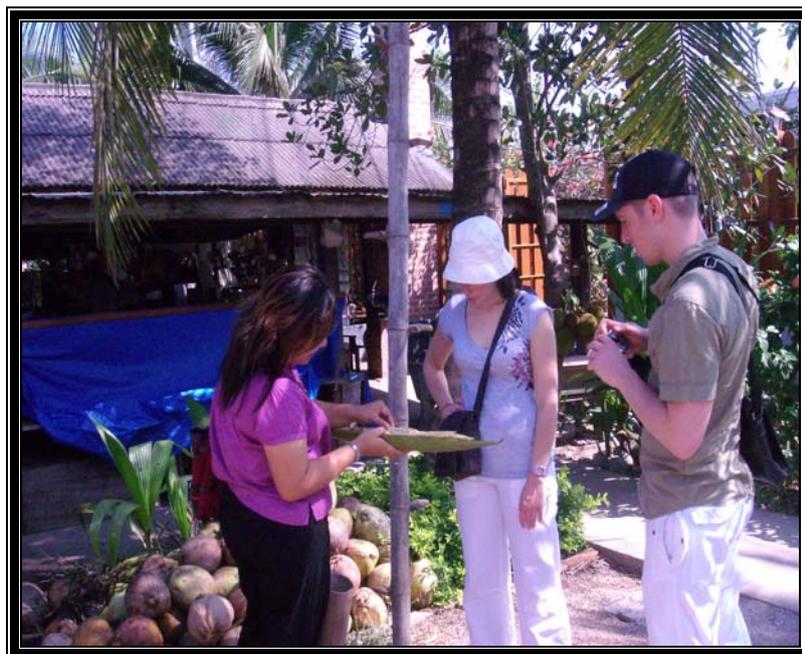


Figure 16. La fabrique de sucre de palme

Annexe C – L'ÉCOSYSTÈME DE LA MANGROVE

Une mangrove est composée d'arbres tropicaux, les Palétuviers, qui forment une forêt particulière très dense et amphibie, et qui se trouve en bord de mer ou de rivière. C'est une sorte d'interface entre le milieu terrestre et le milieu marin car elle se développe en avançant dans l'eau.

L'écosystème de la mangrove est sensible face aux variations des facteurs environnementaux et ses changements ont aussi un impact sur le comportement des animaux.

Faune et flore ont dû s'adapter à des conditions écologiques très particulières :

- une salinité élevée et variable selon l'apport en eau douce (pluie, fleuve, ...)
- un sol saturé d'eau et pauvre en oxygène
- un sol instable et vaseux

- une eau chaude

- une luminosité intense dû au Soleil

Les animaux qui y vivent se nourrissent aussi bien de matières organiques en décomposition (feuilles mortes des Palétuviers) que de plantes vertes

Finalement, nous constatons que la mangrove est un écosystème riche mais fragile et son équilibre est dû à la parfaite association entre la faune et la flore. Et inconsciemment, une action aussi banale que celle de nourrir les singes de la mangrove peut aboutir à casser le cycle d'une chaîne alimentaire. Les singes ne se nourrissent plus dans la mangrove et ne font plus leur travail au sein de l'écosystème. De même, les touristes laissent des déchets derrière eux.

BIOGRAPHIE

Après avoir obtenue le Baccalauréat en langues (option anglais et français) au Lycée de Chonkanyanukul à Chonburi (2000), Mlle Narisara ROJANAWANITCHAYAKORN a poursuivi ses études en Licence des Arts de la communication (spécialité français) à l'Université de Burapha à Chonburi (2004).

Entre 2004 et 2006, elle suit des cours de civilisation française au Niveau Supérieur I à l'Université de Panthéon la Sorbonne à Paris.

Depuis 2008, elle est inscrite au Master professionnel de français pour le tourisme culturel à l'Université de Silpakorn à Bangkok.

Parallèlement à sa formation académique, Mlle Narisara ROJANAWANITCHAYAKORN a été assistante de communication pour la chaîne de télévision Canal Plus à Paris (2005), et assistante de communication des ressources humaines chez Footware Tech à Chonburi (2003). Depuis 2006, elle donne des cours particuliers de français à l'institution SUPREME de Chonburi.