

The AOT Group

AUSTRALIE | NOUVELLE-ZÉLANDE



the **aotgroup** *20th ANNIVERSARY*

EXCELLENCE IN INBOUND SERVICES

Bienvenue au Groupe AOT

NOUS FÊTONS 20 ANS D'EXCELLENCE EN SERVICES POUR VOYAGEURS ÉTRANGERS



Gary Paterson

J'ai le grand plaisir de vous présenter le Groupe AOT, la principale compagnie privée grossiste en voyages d'Australie et de Nouvelle-Zélande.

AOT fête son 20e anniversaire cette année et le voyage fut fantastique, l'accent sur l'excellence du service demeurant intacte depuis le tout début.

Les propriétaires d'AOT, la direction et le personnel sont très fiers des réalisations extraordinaires et des récompenses reçues au cours des ans. Notre engagement envers nos partenaires du monde entier et nos partenaires fournisseurs de produits est plus fort que jamais.

L'industrie du voyage a vécu des changements considérables ces dernières années et le Groupe AOT a abordé cette mutation en faisant des investissements substantiels en personnes et en services, en particulier en investissant massivement dans une infrastructure de commerce électronique.

AOT se trouve désormais en tête des services pour voyageurs étrangers avec la capacité d'offrir divers types de solutions en ligne à ses partenaires du monde entier. La vaste gamme d'options que nous offrons est inégalée dans notre partie du monde.

La **solution de commerce électronique d'AOT** livre une gamme de produits exhaustive vers plus de 550 destinations pour tous les budgets, à prix concurrentiel et surtout un accès total à tout l'inventaire d'AOT en Australie et en Nouvelle-Zélande.

AOT livre un service hors pair 7 jours par semaine grâce à une équipe fantastique de personnes d'une grande expérience et une gestion active lui permettant d'offrir une excellence sans pareil en services pour voyageurs étrangers à nos partenaires du monde entier.

Nous serions ravis d'en savoir plus sur vos besoins particuliers dans notre partie du globe et de discuter de quelle manière AOT peut livrer une plus grande efficacité et de meilleurs profits à votre entreprise.



Christopher Wilks

Gary Paterson
Directeur général – Ventes mondiales

Gary.Paterson@aot.com.au
www.AOT.com.au

Christopher Wilks
Responsable du développement commercial
(Royaume-Uni - Europe)

Chris.Wilks@aot.com.au
www.AOT.com.au



Notre société



Établi en 1987, le Groupe AOT est l'un des plus importants grossistes en voyages de la région et notre division AOT Voyageurs étrangers est le plus gros opérateur en Australie et en Nouvelle-Zélande ayant une réputation hors pair auprès de ses clients mondiaux de longue date et de ses fournisseurs partenaires dans la région.

Le siège social d'AOT est situé à Melbourne, dans l'état de Victoria, et comprend notre Centre d'exploitation pour voyageurs étrangers en Australie. Il y a un autre Centre d'exploitation à Auckland en Nouvelle-Zélande et des centres de service à la clientèle à Brisbane, Sydney, Canberra et Adélaïde.

Nous sommes ouverts 7 jours par semaine à Melbourne et à Auckland et offrons également les moteurs de réservation les plus sophistiqués de l'industrie avec un inventaire en temps réel, 24 heures par jours, 7 jours par semaine. Chez AOT Voyageurs étrangers, nous offrons à nos partenaires du monde entier un accès à la plus vaste gamme de produits de voyage en Australie et en Nouvelle-Zélande incluant l'hébergement, les tours, la location de voiture, les attractions et les activités. Nous avons le plus large éventail de produits pour satisfaire tous les besoins de vos voyageurs.

Notre connaissance approfondie des produits de voyage australiens et néo-zélandais est hors pair et nous offrons des produits vers plus de 550

destinations à travers toute la région. Le portefeuille de clients d'AOT Voyageurs étrangers comprend certains des grossistes en voyage les plus prestigieux du monde.

AOT Voyageurs étrangers est réputé pour son expertise, son service à la clientèle attentionné, son efficacité et l'ampleur de sa gamme de produits aux prix les plus concurrentiels. AOT Voyageurs étrangers est animé par plus de 100 professionnels du voyage dévoués accumulant un nombre considérable d'années d'expérience en Australie et en Nouvelle-Zélande. Notre pouvoir d'achat vous garantit le meilleur prix ainsi qu'une grande disponibilité toute l'année.

La directrice générale d'AOT, Cinzia Burnes, est à la fois copropriétaire et administratrice de la société. AOT Voyages étrangers est largement reconnu depuis des années et a reçu de nombreux prix d'excellence.

- 2006 Opérateur no 1 en voyages, hôtels et centres de villégiature.
- 2004 Prix d'exportation, catégorie tourisme, du gouverneur du Victoria.
- 2003 Prix d'exportation australien.
- 2003 Prix d'exportation, catégorie tourisme, du gouverneur du Victoria.
- 2000 Dans les 500 meilleures entreprises privées de Business Review Weekly.
- 2000 Dans les 100 entreprises privées connaissant la croissance la plus rapide de Business Review Weekly.
- 1999 Gagnant du prix d'exportation du gouverneur du Victoria.
- 1999 Premier gagnant des prix d'exportation australiens, catégorie tourisme.
- 1999 Classée 413^e des 500 meilleures entreprises privées par Business Review Weekly.
- 1998 Classée 19^e des entreprises privées ayant connu la plus forte croissance au cours de la période 1993-1997 par Business Review Weekly, atteignant une croissance du chiffre d'affaires de 637% depuis 1993.
- 1997 Classée 13^e des entreprises privées ayant connu la plus forte croissance au cours de la période 1992-1996 par Business Review Weekly, atteignant une croissance du chiffre d'affaires de 775% depuis 1992.
- 1994 Prix de tourisme du Queensland, catégorie tourisme récepteur (dernière année où ce prix a été décerné).
- 1993 Prix de tourisme du Queensland, catégorie tourisme récepteur.





Produits et services d'AOT

Équipe de réservation pour voyages indépendants

- Équipe d'agents de réservation de grande expérience pour voyages indépendants
- Travail en petites équipes de 4 agents de réservation et de 1 chargé de compte
- Confirmations instantanées fournies par nos moteurs de réservation en ligne, 24 heures par jour, 7 jours par semaine
- Temps de retournement garanti de 24 heures pour toutes les réservations hors ligne
- Ouvert 7 jours par semaine de 7 h à 19 h, heure normale de l'Est australienne
- Service d'assistance à la clientèle multilingue, 24 heures par jour, 7 jours par semaine
- Service à la clientèle après voyage
- Service de réservations de prestige pour répondre aux besoins du voyageur VIP
- Itinéraires sur mesure pour accommoder tous les budgets ou les besoins spéciaux
- Intérêts spéciaux (voyages de noces, familles, gais et lesbiennes)
- Système de réservation ultramoderne
- **Super aubaines** et **Offres à valeur ajoutée** pendant toute l'année

Voyages de récompense

La division Récompenses d'AOT Voyageurs étrangers est largement reconnue comme l'une des principales sociétés de gestion de destinations en Australie.

Notre équipe d'expérience a développé un éventail fantastique de programmes de récompenses pour des entreprises de récompenses œuvrant pour le compte de certaines des plus grandes entreprises au monde dont Jaguar, BMW, BT, Lloyds TSB, Ford, General Motors, Opel, Hatu, Shell, Thermo King, Panasonic, Olivetti, Discovery Channel, Sony, Carpet One et Computer Associates, pour n'en nommer que quelques-unes.

Réputée pour la création d'expériences inoubliables, notre équipe Récompenses peut accommoder tous les budgets et peut gérer des groupes de récompenses de 20 à 3000 personnes.

Juste un petit exemple de ce qui est possible:

- Voyages dans les forêts pluviales intactes ■ Exploration de la grande barrière de corail
- Tours de villes cosmopolites. Ayers Rock et le Centre Rouge.
- Équitation ou descente en eau vive ■ Ski et saut à l'élastique
- Dîners à thème dans des lieux exotiques ■ Ascension en montgolfière
- Faire l'expérience des cultures aborigène et Maori.
- Nolisage d'avions ordinaires et à réaction ■ Vols en hélicoptère.

Pour un devis complet ou plus d'information, contactez incentives@aot.com.au

the aotgroup

Voyages de groupe – Équipe de réservation

Nos équipes de voyages de groupe d'expérience sont considérées comme des leaders du marché en gestion et coordination de voyages de groupe. Traitant plus de 600 groupes par an, aucune demande n'est trop grande ni trop petite pour nos équipes de groupe d'Australie et de Nouvelle-Zélande.

Les équipes sont bien formées et s'engagent à livrer un service de la plus haute qualité, fiable, professionnel et personnalisé. Aucune demande n'est trop difficile.

L'équipe de guides multilingues dévoués d'AOT se concentre sur la livraison d'un service professionnel et personnalisé pour assurer la satisfaction du client.

Notre expérience nous permet de vous offrir des itinéraires de groupe très créatifs pour n'importe quelle destination en Australie et en Nouvelle-Zélande. De plus, nous pouvons établir des programmes de groupe sur mesure selon votre budget et vos intérêts spécifiques.

Qu'il s'agisse d'une série de groupes ou d'une demande isolée, vous aurez l'assurance que notre équipe de voyage de groupe vous fournira le meilleur devis de groupe sur mesure au prix le plus concurrentiel.

Air-Route

Le voyage par route est sans aucun doute l'une des meilleures façons d'explorer l'Australie et la Nouvelle-Zélande.

Les divisions Air-Route Australie et Air-Route Nouvelle-Zélande sont les divisions spécialisées d'AOT Voyageurs étrangers dédiées à la fourniture de la gamme la plus complète et la plus intéressante d'itinéraires air-route partout en Australie et en Nouvelle-Zélande. Nos programmes air-route ne font appel qu'aux meilleures entreprises de location automobile et offrent un éventail d'options de location automobile et d'hébergement pour répondre aux besoins des voyageurs.

Nos divisions Air-Route offrent une gamme complète de plus de 130 itinéraires de 2 à 36 jours à travers l'Australie et la Nouvelle-Zélande.

Des copilotes du Groupe AOT sont offerts gratuitement pour certains itinéraires air-route.





Les solutions de commerce électronique d'AOT

Les moteurs de réservation Web d'AOT

Le Groupe AOT a fait des investissements considérables pour développer les seuls moteurs de réservation **dédiés aux agents de voyage** pour la réservation de produits de tourisme en Australie et en Nouvelle-Zélande. Nos moteurs sont opérationnels depuis plusieurs années et ont fait l'objet d'améliorations substantielles avec le temps livrant aujourd'hui des solutions de pointe à nos partenaires du monde entier.

Cette technologie évoluée va de pair avec les avantages supplémentaires de prix concurrentiels, du plus vaste inventaire d'Australie et de la gamme la plus complète de superbes destinations en Australie et en Nouvelle-Zélande.

Les moteurs de réservation Web d'AOT ont les caractéristiques suivantes :

- Disponibilité en ligne d'hébergement • de tours • de visites guidées • de transferts et d'attractions adaptés à tous les budgets
- Choix d'hébergement hors pair dans des hôtels urbains • des centres de villégiature sur les plages et les îles • des fermes • des gîtes sélectionnés • des auberges • des hôtels écologiques et modernes
- Confirmation instantanée • plus de 1000 hôtels disponibles • 550 sites • réservations de dernière minute
- Prix concurrentiels dans toutes les régions avec la garantie de prix des fournisseurs partenaires privilégiés (FPP) d'AOT



- Services de réservation ouverts 7 jours par semaine avec soutien téléphonique 24 heures par jour, 7 jours par semaine
- Réservation en ligne avec fonctions de modification et d'annulation
- Processus de réservation en ligne en 4 étapes simples avec options de paiement faciles
- Prix pour une année complète avec super aubaines spéciales à prix concurrentiel et offres spéciales à valeur ajoutée pendant toute l'année
- De superbes informations, descriptions, cartes et images, l'outil de formation idéal pour votre personnel
- Reçus électroniques générés par le système, une option qui fait gagner du temps

Pour en savoir plus sur la principale solution en ligne en Australie et en Nouvelle-Zélande et pour avoir une longueur d'avance sur vos concurrents, visitez le site www.aot.com.au et inscrivez-vous en ligne dès aujourd'hui.

Connexion système – L'API de connexion XML d'AOT

Économisez d'énormes quantités de temps et d'argent en intégrant toute la base de données de produits de voyages en Australie et en Nouvelle-Zélande d'AOT à votre système de réservation. En donnant un accès instantané à des milliers de produits, des prix, des informations et des images, la connexion XML peut être configurée pour mettre à jour toutes les données à intervalles réguliers apportant une disponibilité en temps réel et un avantage concurrentiel considérable à nos partenaires du monde entier.

La solution XML vous permet de télécharger le contenu d'AOT sur votre site Web, votre système de réservation ou de l'importer dans une base de données.

Quelle que soit l'option la plus commode pour votre entreprise, notre solution XML vous apporte des économies et une efficacité immédiates.

Votre système bénéficie toujours d'un accès en temps réel et de l'information la plus à jour sur l'Australie et la Nouvelle-Zélande grâce aux mises à jour automatiques possibles avec la solution XML de AOT Voyageurs étrangers.



L'engagement envers la clientèle d'AOT

La gamme de produits d'AOT

Le service Produits d'AOT apporte un soutien dévoué d'une valeur inestimable à nos partenaires du monde entier. Ce service est dédié à la fourniture d'aide avec toute demande de produit en Australie et en Nouvelle-Zélande et est responsable du tarif en ligne le plus complet, couvrant plus de 4000 produits, ainsi que la création de formules pour intérêts spéciaux, de formules air-route, de modules et la négociation de valeurs ajoutées et d'offres de primes.

La gamme de produits d'AOT en Australie et en Nouvelle-Zélande est la plus vaste avec plus de 4000 produits de tourisme vers 550 destinations offrant un hébergement pour tous les budgets y compris des hôtels modernes, des gîtes, des séjours dans les fermes, des centres de villégiature sur les îles et bien d'autres.

AOT Voyageurs étrangers offre également une gamme exhaustive de services dans une variété de langues étrangères pour répondre aux besoins particuliers de nos clients qui ne parlent pas l'anglais.

Le pouvoir d'achat d'AOT

Profitez de notre grand pouvoir d'achat. En desservant les besoins de quelque 350 000 passagers par an, notre volume d'affaires avec les fournisseurs de produits en Australie et en Nouvelle-Zélande vous garantissent le meilleur prix disponible.

L'inventaire d'AOT

AOT livre l'inventaire le plus vaste d'Australie et de Nouvelle-Zélande tout le temps et partout. Notre inventaire est disponible tout au long des périodes de forte demande, garantissant un accès pour vos clients lorsque le besoin est le plus fort. AOT peut confirmer quand les autres ne sont pas en mesure de le faire.

Notre moteur de réservation en ligne offre la plus vaste gamme de produits disponibles en Australie et en Nouvelle-Zélande pour confirmation immédiate tant pour l'hébergement que pour les tours en passant par les allocations et la vente libre.

Les fournisseurs partenaires privilégiés d'AOT (FPP)

Le programme FPP d'AOT qui connaît un grand succès offre une préférence commerciale aux fournisseurs partenaires en échange pour un engagement de **Meilleur prix garanti**. Ceci nous permet de garantir à nos partenaires du monde entier qu'en choisissant les fournisseurs FPP d'AOT, les prix ne seront pas coupés sur leur propre marché. Le programme FPP d'AOT est sur invitation seulement pour garantir que tous les FPP soient soigneusement choisis et triés avant de leur accorder la plus grande priorité et de faire leur promotion auprès de nos partenaires du monde entier.

La culture de service 24 heures d'AOT

AOT reconnaît que le service à la clientèle est une composante vitale de l'expérience du client étranger et ceci est particulièrement important quand il y a un tel éventail de fuseaux horaires. Les lignes de service à la clientèle d'AOT, tant en Australie qu'en Nouvelle-Zélande, sont ouvertes 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Ce service traite environ 6000 appels téléphoniques par an pour donner de l'information et apporter de l'aide en cas d'urgence.

AOT offre également un service **d'aide après voyage** permettant à nos partenaires du monde entier de faire un suivi sur les problèmes de service, les services annulés et toute changement d'itinéraire après le retour des clients chez eux.

Le service Voyages de familiarisation d'AOT

Chez AOT, nous reconnaissons le rôle important joué par les voyages de familiarisation dans le développement et la connaissance du personnel. Pour cette raison, nous avons une unité dédiée pour s'occuper de la logistique des voyages de familiarisation pour nos partenaires du monde entier. Qu'il s'agisse d'un voyage de familiarisation pour un membre du personnel d'une agence de voyage ou pour un groupe, notre équipe d'expérience assure la liaison avec nos fournisseurs partenaires pour garantir que les meilleures conditions soient accordées et que le meilleur équilibre travail-loisir soit atteint.

Les adhésions et le soutien de l'industrie d'AOT

Le Groupe AOT est très fier de soutenir et d'être membre de toutes les associations majeures de l'industrie partout en Australie et en Nouvelle-Zélande.

CONTACTEZ-NOUS

MELBOURNE Siège social et Centre d'exploitation australien

The AOT Group Pty Ltd

Adresse: Level 8, 420 St Kilda Road

Melbourne Victoria 3004 Australia

Téléphone: +61 3 9867 7233

Fax: +61 3 9867 7940

Courriel: Marketing@aot.com.au

AUCKLAND Centre d'exploitation néo-zélandais

Adresse: Level 9, IAG House

151 Queen Street

Auckland New Zealand

Téléphone: +64 9 309 2565

Fax: +64 9 309 3216

Courriel: Marketing@aot.com.au

European Sales Office: Téléphone: + 44 79 1268 9303 Courriel: europesalesoffice@aot.com.au

CENTRES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE À SYDNEY, CANBERRA, BRISBANE ET ADÉLAÏDE.