

Public

- Conseillers billetterie confirmés
- Conseillers Voyages confirmés

Prérequis

- Connaissance de l'environnement de l'agence de voyages

Modalités d'admission

- Aucune en dehors des prérequis.

Durée

- 14 heures

Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

Documents remis

- Attestation de fin de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com

0809 908 908

L'APRES VENTE AMADEUS

Objectifs généraux

- ◆ Maîtriser les fonctionnalités de l'après-vente des dossiers aériens

Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Méthodes pédagogiques ajustées au niveau des participants et à leur rythme d'apprentissage
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, études de cas, quizz, ...

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Niveau : Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Sans objet

Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Identifier les objectifs et étapes de la formation	0 h 30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification du respect des prérequis ▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ▪ Présentation de la formation ▪ Modalités pratiques ▪ Tour de table 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Connaitre les règles de base de l'après-vente	6 h 30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lire les notes tarifaires, catégorie changements volontaires ▪ Comprendre la « Fare calculation » ▪ Annuler un billet ▪ Utiliser le devis tarifaire pour recalculer le nouveau billet 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
<i>Evaluation</i>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Rembourser / Echanger un billet	6 h 30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rembourser intégralement sans pénalités ▪ Rembourser avec pénalités ▪ Echanger sans frais ▪ Echanger avec pénalités ▪ Utiliser ATC (Amadeus Ticket Changer) 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
<i>Evaluation</i>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	Bilan et synthèse de la formation	0 h 30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan ▪ Synthèse ▪ Evaluation de satisfaction 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia