

	<b>Altea Customer Management (CM) – Formation End User</b>	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme de Formation end user Altéa CM FR
		Indice 1 – Date : 14/11/2023

**Public concerné :** Tout public ayant suivi la formation d’agent d’escale ou ayant la volonté de travailler au sein d’une compagnie aérienne ou d’un assistant aéroportuaire.

**Les prérequis :**

- ✓ Être âgé de 18 ans
- ✓ Casier judiciaire vierge
- ✓ Niveau d’anglais B2 (le logiciel étant en anglais)

**Langues :** Anglais (les cours sont généralement dispensés en langue anglaise)

**Durée :** 35 Heures – 5 jours

**Modalités et délai d’accès à la formation :** Vérification des prérequis : test de positionnement et entretien préalable -Proposition pédagogique et financière adaptée (devis, programme, planning). Accès dès signature de la convention de formation

**Nombre de participants maximum par session :** 4 à 8 stagiaires

**Lieu :** à définir


**Les Objectifs à atteindre :**

- ✘ Accéder et naviguer dans le DCS AMADEUS Altéa Customer Management en utilisant les applications appropriées
- ✘ Appréhender et utiliser les raccourcis clavier et menus pour naviguer entre les applications
- ✘ Être en mesure de gérer les fonctions du système : check-in, boarding
- ✘ Traiter les irrégularités liées à l’exploitation : rerouting, Transfer
- ✘ Être capable de recevoir et traiter des informations via Messenger
- ✘ Pouvoir identifier les problématiques liées à Devices
- ✘ Utiliser le Online Help

**Méthode pédagogique :**

Notre pédagogie s’adapte toujours à la typologie du groupe qui nous est confié. Notre démarche prend appui sur le vécu professionnel et le questionnement des personnes concernées ainsi que sur leurs représentations mentales de leur activité. Notre approche est active, elle est basée sur l’écoute et la prise en compte des besoins réels des personnes formées. Les progressions reposent sur des contenus théoriques et des mises en pratique. Ceux-ci permettent une approche plus riche de l’analyse de ces vécus professionnels. Nos méthodes pédagogiques permettent dans la limite des prérequis, de s’adapter et d’individualiser les enseignements.

**Référence, outils et moyens pédagogiques :**

	<b>Altea Customer Management (CM) – Formation End User</b>	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme de Formation end user Altéa CM FR
		Indice 1 – Date : 14/11/2023

Exposés (théorique et pratique), caméscope, rétro projecteur, Paper Board, vidéos, documents professionnels. Jeux de rôles et mise en situation. Un document de synthèse est remis à chaque participant.

#### Qualification des Formateurs :

Nos Formateurs sont qualifiés et disposent tous d'une expérience professionnelle significative sur le terrain mais également en tant que formateur. ~~Un document de synthèse est remis à chaque participant.~~

**Modalités pédagogiques :** Cette formation est proposée selon les modalités suivantes :

- Présentiel : face à face en salle de formation.
- Distanciel : formation synchrone en face à face avec le formateur.
- 

**Modalités d'évaluation :** Cette formation donne lieu à trois types d'évaluations :


- ✎ Évaluation continue : cette évaluation a pour objectif de s'assurer de la progression des acquis stagiaires tout au long de la formation. Elle est assurée selon les séquences, au moyen de test et d'exercices, de questionnement stagiaire ou de mise en situation ; Cette évaluation ne donne pas lieu à une validation pédagogique mais accompagne le suivi des progressions pédagogiques.
- ✎ Évaluation théorique : cette évaluation a pour objectif d'évaluer la connaissance des contenus théoriques dispensés. Elle est réalisée en fin de formation au moyen d'un test. Afin d'être éligible le candidat doit avoir un score minimal de 85% de réussite.
- ✎ Évaluation pratique : cette évaluation a pour but de garantir la capacité du stagiaire à transmettre ses connaissances de manière satisfaisante. Elle est réalisée en fin de stage par une mise en situation.
- ✎

**Évaluation de la satisfaction :** Évaluation de l'action de formation sous forme de questionnaire de satisfaction distribués en fin de session.

**Validation pédagogique :** Attestation de formation.

**Accessibilité :** Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour toutes questions concernant l'accessibilité une référente handicap se tient à votre disposition.

training@mbaviation.eu

	<b>Altea Customer Management (CM) – Formation End User</b>	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme de Formation end user Altéa CM FR
		Indice 1 – Date : 14/11/2023

**Programme De Formation :**

**Jour 1**

- ✘ Présentation du DCS ALTÉA – CM - Customer Management
- ✘ Login / logoff
- ✘ Présentation des différentes applications et fonctions du logiciel
- ✘ Se positionner sur un vol (Flight Info et Acceptance Figures)
- ✘ Présentation des raccourcis, menus et commentaires dans chaque application
- ✘ Identification et enregistrement d'un passager sur un vol via la Customer List
- ✘ Identification et enregistrement d'un groupe de passagers
- ✘ Annulation d'un passager.

**Jour 2**

- ✘ Révision du jour précédent
- ✘ Présentation de l'application Seating Plan (plan cabine)
- ✘ Changement de siège
- ✘ Présentation des différents « services » à rajouter sur un passager
- ✘ Comment ajouter un service
- ✘ Comment ajouter un commentaire
- ✘ Enregistrement d'un passager avec un bébé réservé et non réservé, puis annulation du bébé
- ✘ Associer un billet (e-ticket et papier)
- ✘ Ajouter FQTV • Changer le genre du passager, sa nationalité
- ✘ Historique du passager
- ✘ TIMATIC
- ✘ « Linker » et « délinker » des passagers
- ✘ Enregistrement d'un NO-REC
- ✘ Enregistrement d'un GP non réservé
- ✘ Enregistrement d'un JPS
- ✘ Enregistrement d'une EXST
- ✘ Passer un passager en STBY
- ✘

**Jour 3 et jour 4**


- ✘ Révision des jours précédents
- ✘ Enregistrement d'un passager sur sa correspondance, ajout d'une correspondance
- ✘ Transfert de passagers
- ✘ Mettre un passager en statut volontaire suite à un « surbooking »
- ✘ Découverte du plan de cabine (Seat map)
- ✘ Modifier un siège réservé
- ✘ Changement de siège
- ✘ Attribution d'un siège selon le desiderata du passager
- ✘ Ajout ou retrait d'un bagage
- ✘ Historique bagage
- ✘ Excédent bagage
- ✘ Passer un bagage en STBY

SAS MBAviation - Espace Azur - 179 bd René Cassin 06299 Nice Cedex 3

email : [training@mbaviation.eu](mailto:training@mbaviation.eu)

SIRET : 529 027 054 00020 – Capital social de 50 000€

N° déclaration d'activité auprès de la Préfecture de la région PACA : 93 06.07105.06 – N° immatriculation : 529 027 054 - RCS NICE

	<b>Altea Customer Management (CM) – Formation End User</b>	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme de Formation end user Altéa CM FR
		Indice 1 – Date : 14/11/2023

#### **Jour 4 et 5**

- ✓ Révision des jours précédents
- ✓ Clôture du vol
- ✓ Onload list
- ✓ Embarquement (boarding)
- ✓ Les particularités à l'embarquement
- ✓ Sortir la OSL
- ✓ Test final - note minimale exigée : **85%**.

\*ce programme est donné à titre d'information et peut subir des modifications.