

	<b>AGENT D'ESCALE LITIGES</b>  <b>Logiciel World Tracer</b>	Emetteur : BU Formation
		Code : AGENT LITIGE
		Indice 1 – Date : 14/11/2023

**Public concerné :** Tous publics ayant suivi la formation d'agent d'Escale et ayant la volonté de travailler au sein des litiges bagages.

**Les Pré requis :**

- ✈ Avoir suivi la formation agent d'escale
- ✈ Être âgé de 18 ans
- ✈ Casier judiciaire vierge
- ✈ Niveau d'anglais B2 (le logiciel étant en anglais)

**Durée de l'action :** 28 heures – 4 jours

**Modalités et délai d'accès à la formation :** Vérification des prérequis : test de positionnement et entretien préalables-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

**Objectifs à atteindre :**

- Ce programme de formation vise à permettre aux utilisateurs de maîtriser pleinement le logiciel World Tracer et d'optimiser son utilisation pour une meilleure gestion des dossiers passagers et des bagages.

**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 :** Exposés (théorique et pratique),, caméscope, rétro projecteur, Paper Board, vidéos, documents professionnels. Jeux de rôles et mise en situation.

**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. 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.

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>AGENT D'ESCALE LITIGES</b>  <b>Logiciel World Tracer</b>	Emetteur : BU Formation
		Code : AGENT LITIGE
		Indice 1 – Date : 14/11/2023

**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 distribué 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](mailto:training@mbaviation.eu)

## Programme détaillé de la formation :

### 1. LES BASES DU SYSTEME WORLD TRACER

- Utilisation de l'interface du logiciel World Tracer
- Création et mise à jour des dossiers passagers
- Recherche et résolution des dossiers passagers
- Enregistrement des bagages
- Suivi des bagages perdus
- Gestion des litiges et des réclamations
- Rapports et analyses de données
- Gestion des profils clients
- Formation sur les mises à jour et les nouvelles fonctionnalités du logiciel
- Formation sur les meilleures pratiques en matière de gestion des dossiers passagers et des bagages

### 1. EVALUATION

- Test

**CONTACT :** [training@mbaviation.eu](mailto:training@mbaviation.eu)

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