

	AGENT DE VOYAGE	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme agent de voyage
		Indice 1 – Date : 14/11/2023

Public concerné : Tous publics

Les pré requis :

- Être âgé de 18 ans
- Casier judiciaire vierge
- Niveau d'Anglais B1

Durée :

- Durée de la formation théorique : 5 semaines
- Durée du stage pratique : 8 semaines

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 par session : de 4 à 8 stagiaires

Lieu : à définir

Le Métier, La Formation

L'agent de voyage ou de vente en aéroport est la première personne que rencontre le passager lors de son voyage.

Objectifs de la formation

Comprendre et manier les fonctions du logiciel Amadeus.

Acquérir toutes les compétences nécessaires pour prendre en charge les réservations et la vente de billets d'avion ainsi que le service après-vente pour les compagnies régulières ainsi que les Low-cost. informer, conseiller la clientèle et réaliser des opérations de vente selon les objectifs commerciaux de la compagnie aérienne.

Comprendre les missions à réaliser sur le terrain, faire la tarification, la réservation, l'émission et le remboursement d'un billet.

Maîtriser la gestion des clients, les demandes, les objections et les conflits.

Maîtriser la gestion du stress et les techniques de communication (verbale et non verbale) les demandes et objections, les conflits clients.

Anglais aéroportuaire (sur demande) : vocabulaire technique du métier d'Agent de vente.

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

	AGENT DE VOYAGE	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme agent de voyage
		Indice 1 – Date : 14/11/2023

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.

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

	AGENT DE VOYAGE	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme agent de voyage
		Indice 1 – Date : 14/11/2023

*Programme détaillé de la formation

- Présentation d'une compagnie aérienne
- Technologie aéronautique
- Conditions générales de transport
- Créations de dossiers de réservation sur le system Amadeus
- Principe de la tarification
- Emission de billet et de EMD électroniques
- Recherche d'informations via le système de réservation
- Formalités de voyage
- Géographie mondiale du tourisme
- Découverte des différents types de voyages
- Rôle du spécialiste en voyage
- Caractéristiques d'une destination touristique
- Tarification de vente

*ce programme est donné à titre d'information et peut subir des modifications selon le profil des stagiaires

CONTACT : training@mbaviation.eu