

Public concerné : Personnes ayant déjà formé à Altea Customer Management (CM) et dont la date de validité est expirée.

Prérequis : Être majeur – Maitriser l'Anglais au niveau B2+/C1- (Test préalable)
Maitriser le système Altea CM (Attestation à fournir) – Avoir travaillé dans une compagnie aérienne ou un assistant aéroportuaire (minimum 3 ans) (CV et attestation employeur)

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

Durée de l'action : 14H – 2 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 :

Maintenir et réviser les acquis ainsi que les techniques liées au système ALTEA Customer Management (CM) ainsi qu'un rappel sur les techniques de transmission des savoirs. Le formateur fait réviser aux futurs formateurs les compétences requises et le savoir-être attendus dans l'exercice de ses futures formations. À l'issue de cette formation le stagiaire aura confirmé des méthodes pédagogiques déjà appliquées sur les techniques d'apprentissage du système Altea Customer Management (CM).

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 :

Manuel Altea CM (exposés théoriques et pratiques), 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.

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 :

	Formation REFRESH formateurs ALTEA CM	Emetteur : CMA
		Code : EN – Syllabus Formation Refresh Altea CM Indice 1 – Date : 12/02/24

- ✈ 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.

Email : training@mbaviation.eu

Programme détaillé de la formation

1. Maintenir les acquis de la formation de formateur initiale.

- Suivi de l’évolution du système et découvertes des nouvelles fonctionnalités de l’application Customer Management.
- Accéder et naviguer dans le Customer Management GUIDE 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 : Enregistrement, Embarquement.
- 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 »
- Mise en pratique par des jeux de rôles pour chaque participant d’un module de formation. Préparation, présentation, debriefing, évaluation et analyse positive de chaque stagiaire. Révision sur la création et la préparation d’un vol test sur le système Altea.
- Rattacher une « PNL » une liste de passagers sur un vol test
- Dupliquer le vol
- Archiver un vol
- l’onglet « Messenger »
- Exercices destinés aux stagiaires : le rôle des différents onglets.
- L’onglet Application : Flight / Customer / seat Map / Baggage / Boarding
- Exercices destinés aux stagiaires
- Enregistrement de passagers.
- Enregistrement de passagers avec particularités (API – WCH – UM etc..)
- Rajout d’un itinéraire

MBAviation

Espace Azur - 179 bd René Cassin 06200 Nice Cedex 3 -

email : training@mbaviation.eu

SAS MBAviation - SIRET : 529 027 054 00020 - Capital social 50000€
N° déclaration d’activité d’Organisme de Formation : 93 06.07105.06 -
N° immatriculation 529 027 054 - RCS NICE

	Formation REFRESH formateurs ALTEA CM	Emetteur : CMA
		Code : EN – Syllabus Formation Refresh Altea CM Indice 1 – Date : 12/02/24

- Rajout des bagages : annulation d'un bagage / modification du poids du bagage / gestion de l'excédent bagage.
- Paiement de l'excédent
- Modifier la destination du bagage
- Les bagages équipages
- Les bagages Rush
- Consultation du Timatic
- Passagers « NOREC »
- Passagers GP – NON rev – Staff
- Gestion des liste d'attente (staff et passagers)
- Jump seat
- Gestion du « Stand By »
- Historique du vol
- Notion de « Link »
- Gestion du Plan cabine
- Gestion des changements de sièges de l'allocation de sièges
- Gestion des « surclassements »
- Gestion de l'embarquement
- Gestion de la clôture de vol et de l'embarquement

2. LA PREPARATION

- La construction d'un programme et d'un plan de formation applicable au système Altea
- La préparation d'un déroulé pédagogique (Scénario Pédagogique de Séance)
- Le choix des moyens pédagogiques : les méthodes, les outils et les supports
- Les modalités d'évaluation : diagnostique, formative

3. L'ANIMATION

- Pour la partie pédagogique :
- L'écoute active : les questions, la reformulation
- Le rôle du formateur
- L'identification et gestion des difficultés individuelles : l'accompagnement, la remédiation
- Les principes de la prise de parole en public
- Pour la partie technique : Mise en situation avec des jeux de rôles. Développement par chaque stagiaire d'une partie du système d'enregistrement et présentation devant la classe.

CONTACT : training@mbaviation.eu

MBAviation

Espace Azur - 179 bd René Cassin 06200 Nice Cedex 3 –

email : training@mbaviation.eu

SAS MBAviation - SIRET : 529 027 054 00020 – Capital social 50000€
 N° déclaration d'activité d'Organisme de Formation : 93 06.07105.06 –
 N° immatriculation 529 027 054 - RCS NICE



Formation
REFRESH formateurs
ALTEA CM

Emetteur : CMA

Code : EN – Syllabus Formation Refresh
Altea CM
Indice 1 – Date : 12/02/24

MBAviation

Espace Azur - 179 bd René Cassin 06200 Nice Cedex 3 –

email : training@mbaviation.eu

SAS MBAviation - SIRET : 529 027 054 00020 – Capital social 50000€
N° déclaration d'activité d'Organisme de Formation : 93 06.07105.06 –
N° immatriculation 529 027 054 - RCS NICE