

	PROGRAMME DE FORMATION FORMATION INITIALE DE FORMATEUR ALTEA CUSTOMER MANAGEMENT	FRM.086.014 Indice 01
---	---	--

Public concerné : Tout public disposant d'une expérience en formation et ayant une expérience professionnelle en compagnie aérienne et/ou dans l'assistance aéroportuaire et ayant déjà utilisé un DCS (Departure Control system).

Prérequis : Être majeur – Parfaite maîtrise de l'Anglais - Maîtriser le système Altéa CM – Avoir des dispositions à transmettre un savoir et/ou une expérience en formation.

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

Durée de l'action : 35 H – 7H sur 5 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 ou du contrat de formation.

Nombre de participants maximum par session : 8 stagiaires

Lieu : à définir

Objectifs à atteindre :

- Maîtriser parfaitement les techniques liées au système Altéa CM.
- Être capable de maîtriser les méthodes pédagogiques spécifiques à la formation au système Altéa CM.
- Être capable de maîtriser les méthodes d'évaluation d'acquis des compétences spécifiques à la formation au système Altéa CM.

Adaptation au public : Une évaluation de l'hétérogénéité du groupe sera réalisée en ouverture de formation. Nos méthodes pédagogiques permettent dans la limite des prérequis, de s'adapter et d'individualiser les enseignements.

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.

Référence, outils et moyens pédagogiques : Manuel Altea CM, exposés théorique et pratique, rétro projecteur, Paper Board, 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.

Supports de cours remis au stagiaire : Un document de synthèse est remis à chaque participant.

Encadrement pédagogique : L'encadrement de la formation est fait sous la responsabilité de l'organisme de formation, la planification, le suivi en cours de réalisation, le suivi qualitatif post formation est effectué par le responsable pédagogique et technique.

	PROGRAMME DE FORMATION FORMATION INITIALE DE FORMATEUR ALTEA CUSTOMER MANAGEMENT	FRM.086.014 Indice 01
---	---	--

Suivi pédagogique : Le suivi des progressions pédagogiques et des objectifs sont effectués en continu par le biais de test et de mise en situation.

Evaluations pédagogiques : Cette formation donne lieu à trois types d'évaluation :

- ✎ Evaluation 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 des sanctions pédagogiques mais accompagne le suivi des progressions pédagogiques.
- ✎ Evaluation 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.
- ✎ Evaluation 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.

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

Sanction pédagogique : attestation de formation.

CONTENU DE LA FORMATION

1. LES BASES DU SYSTEME ALTEA (7 heures)

- ✎ Accéder et naviguer dans le système Altéa CM en utilisant les applications appropriées.
- ✎ Appréhender et utiliser les raccourcis clavier et menus pour naviguer entre les applications.
- ✎ Etre en mesure de gérer les fonctions du système : Enregistrement, Embarquement.
- ✎ Traiter les irrégularités liées à l'exploitation : « rerouting », Transfert.
- ✎ Etre en capacité de recevoir et traiter des informations via Messenger.
- ✎ Pouvoir identifier les problématiques liées à « Devices ».
- ✎ Utiliser le « Online Help ».
- ✎ Mettre en pratique la mise en œuvre d'un module de formation pour chaque participant via des jeux de rôles : préparer, présenter, débriefing, évaluer et analyse positive de chaque stagiaire.

2. IDENTIFIER ET UTILISER LES OUTILS DU FORMATEUR (5 heures)

- ✎ Outils de positionnement
- ✎ Support de cours
- ✎ Déroulé pédagogique
- ✎ Outils d'évaluation
- ✎ Livrables de formation (attestations, ...)

3. SAVOIR TRANSMETTRE LES ELEMENTS TECHNIQUES DU LOGICIEL (12h30)

- ✎ Préparer un vol « test » sur le système Altea.
- ✎ Rattacher une « PNL » à une liste de passagers sur un vol.
- ✎ Etre en mesure de dupliquer un vol.
- ✎ Savoir archiver un vol.
- ✎ Connaître l'utilisation de l'onglet « Messenger ».
- ✎ Réaliser des exercices destinés aux stagiaires : le rôle des différents onglets.
- ✎ Connaître l'utilisation de l'onglet « Application » : Flight / Customer / Seat Map / Baggage / Boarding.
- ✎ Effectuer l'enregistrement de passagers.
- ✎ Effectuer l'enregistrement de passagers avec particularités (API – WCH – UM etc.).
- ✎ Rajouter un itinéraire.
- ✎ Rajouter des bagages : annuler un bagage / modifier le poids du bagage / gérer l'excédent bagage.
- ✎ Gérer le paiement de l'excédent.
- ✎ Modifier la destination du bagage.
- ✎ Effectuer l'enregistrement des bagages « Equipages » et des bagages « Rush ».
- ✎ Etre en mesure de lire et comprendre le « Timatic ».
- ✎ Enregistrer un passager « NOREC », GP – Staff – Jump seat.
- ✎ Gérer les listes d'attente (staff et passagers).
- ✎ Rechercher l'historique d'un vol.
- ✎ Connaître la notion de « Link ».
- ✎ Gérer un plan cabine.
- ✎ Gérer les changements de sièges, ainsi que l'allocation de sièges.
- ✎ Gérer les « surclassements » d'un vol.

✘ Gérer la clôture d'un vol.

4. SAVOIR TRANSMETTRE L'APTITUDE A UNE NAVIGATION AISEE (3 heures)

- ✘ Access et Navigation
- ✘ Customer Application
- ✘ Baggage Application
- ✘ Seating Application
- ✘ Flight Application
- ✘ Boarding Application
- ✘ OFDM Application

5. MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE (6 heures)

- ✘ Etre en capacité à construire un programme et un plan de formation applicable au système Altea.
- ✘ Pouvoir établir un déroulé pédagogique (Scénario Pédagogique de Séance).
- ✘ Etre en capacité de choisir des moyens pédagogiques : les méthodes, les outils et les supports.
- ✘ Etablir les modalités d'évaluation.

6. EVALUATION (1h30)

- ✘ Test