

**Public concerné :** tout public.

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

**Prérequis :** Être âgé de 18 ans – Casier judiciaire vierge – Anglais B1 (Test de validation)

**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

**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. Cette formation a pour objectif de vous former à comprendre et à manier les fonctions du logiciel Amadeus. Cela vous permettra d'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. A l'issue de cette formation vous serez capable d'informer, de conseiller la clientèle et vous pourrez réaliser des opérations de vente selon les objectifs commerciaux de la compagnie aérienne.

**Formation Théorique :** les programmes pédagogiques sont conçus en étroite collaboration avec les entreprises du transport aérien et du tourisme. Ils tiennent compte des évolutions du secteur et sont réactualisés à chaque nouvelle promotion.

#### **Programme De 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

**Objectifs de la formation :** notre formation vous offre les clés nécessaires à l'appréhension des missions qui vous seront données sur le terrain, vous saurez faire la tarification, la réservation, l'émission et le remboursement d'un billet. Vous maîtriserez la gestion des clients, ainsi que la gestion et l'état de caisse.

Nous vous formons également sur le plan du relationnel et de la communication (verbale ou non) grâce notamment à des exercices de mise en pratique de gestion du stress, les demandes et objections, les conflits clients. De plus, nous pouvons inclure l'Anglais Aéroportuaire dans la formation pour acquérir le vocabulaire technique du métier d'Agent de vente.