

**Public concerné :** Tout public ayant suivi la formation d'agent d'escale ou ayant la volonté de travailler au sein d'une compagnie aérienne ou d'un assistant aéroportuaire.

**Durée :** 28 Heures – 4 jours

**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.

#### Les Objectifs à atteindre :

- ✈ Accéder et naviguer dans le DCS AMADEUS Altéa Customer Management 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 : check-in, boarding
- ✈ 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 l'Online Help

#### Programme De Formation\*

##### Jour 1

- ✈ Présentation du DCS ALTÉA – CM - Customer Management
- ✈ Login / logoff
- ✈ Présentation des différentes applications et fonctions du logiciel
- ✈ Se positionner sur un vol (Flight Info et Acceptance Figures)
- ✈ Présentation des raccourcis, menus et commentaires dans chaque application
- ✈ Identification et enregistrement d'un passager sur un vol via la Customer List
- ✈ Identification et enregistrement d'un groupe de passagers
- ✈ Annulation d'un passager.

##### Jour 2

- ✈ Révision du jour précédent
- ✈ Présentation de l'application Seating Plan (plan cabine)
- ✈ Changement de siège
- ✈ Présentation des différents « services » à rajouter sur un passager
- ✈ Comment ajouter un service
- ✈ Comment ajouter un commentaire
- ✈ Enregistrement d'un passager avec un bébé réservé et non réservé, puis annulation du bébé
  - Associer un billet (e-ticket et papier)
  - Ajouter FQTV • Changer le genre du passager, sa nationalité
  - Historique du passager
  - TIMATIC
  - « Linker » et « délinker » des passagers
  - Enregistrement d'un NO-REC

- Enregistrement d'un GP non réservé
- Enregistrement d'un JPS
- Enregistrement d'une EXST
- Passer un passager en STBY

### **Jour 3**

- ✈ Révision des jours précédents
- ✈ Enregistrement d'un passager sur sa correspondance, ajout d'une correspondance
- ✈ Transfert de passagers
- ✈ Mettre un passager en statut volontaire suite à un « surbooking »
- ✈ Découverte du plan de cabine (Seat map)
- ✈ Modifier un siège réservé
- ✈ Changement de siège
- ✈ Attribution d'un siège selon le desiderata du passager
- ✈ Ajout ou retrait d'un bagage
- ✈ Historique bagage
- ✈ Excédent bagage
- ✈ Passer un bagage en STBY

### **Jour 4**

- ✈ Révision des jours précédents
- ✈ Clôture du vol
- ✈ Onload list
- ✈ Embarquement (boarding)
- ✈ Les particularités à l'embarquement
- ✈ Sortir la OSL
- ✈ Test final - note minimale exigée : 85%.

\*ce programme est donné à titre d'information et peut subir des modifications.

**Objectifs de la formation :** cette formation vous offre les clés nécessaires à l'appréhension des missions qui vous seront données sur le terrain (gestion des clients, procédures d'embarquement/débarquement et enregistrement).

Au terme de cette formation, vous maîtriserez le Check-In, les bagages, et l'embarquement sur le DCS AMADEUS ALTEA CM- Customer Management.