

**DEROULE DE LA FORMATION AMADEUS 53 HEURES A DISTANCE-:  
« RESERVER DES PRESTATIONS DE VOYAGE GRACE A L'UTILISATION DES FONCTIONNALITES  
ESSENTIELLES D'AMADEUS »**

Nombre de personnes formées de mars 2022 à août 2024 : 107

**Formation non certifiante (par France Compétence) depuis le 01/08/2023**

Taux moyen de satisfaction de mars 2022 à août 2024 : 99 %

**PRE REQUIS :**

Ordinateur équipé de caméra et micro

Très bonne connexion Internet

Maîtrise d'un outil informatique

Maîtrise des bases de la géographie nationale et internationale et du vocabulaire du transport aérien en anglais

Connaissance de bases de l'environnement aérien, de la location de voiture et de l'hôtellerie

**Modalités d'accès à la formation :**

Admission après entretien individuel et tests de positionnement à distance ou en présentiel dans nos locaux à Marseille (test informatique et test de connaissances).

Objectifs de la formation :

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables au travers du GDS Amadeus :

- De trouver les informations relatives au déplacement aérien ou ferroviaire, sur le système
- D'effectuer un dossier de réservation pour tous types de passagers
- D'apporter des modifications de base sur des dossiers de réservation
- De réserver des services spéciaux (repas et sièges) et additionnels, de réaliser des dossiers particuliers (enfant non accompagné, carte de fidélité...).
- De créer et utiliser les profils clients, de traiter les files d'appels
- De trouver les informations relatives à un hôtel et une voiture de location et d'effectuer les réservations.
- De constituer des dossiers multimodaux (Air/rail/car/hôtel)
- D'émettre un billet électronique en respectant les règles de la tarification aérienne et ferroviaire
- D'émettre un EMD pour des services additionnels
- D'effectuer les fonctionnalités de base d'après-vente avec ATC (échanges simples de billets)

Durée la formation :

Durée totale 53 heures

Méthode pédagogique :

Les formateurs utilisent des méthodes pédagogiques basées sur des logiques de construction du savoir et par l'action, ils proposent des situations pertinentes centrées sur l'apprenant  
La démarche pédagogique est déductive avec des mises en situation et des découvertes

Moyens pédagogiques :

Formation 100 % à distance

- Pré requis : Ordinateur équipé de caméra et micro
- Compétences pré-requises : Maîtrise d'un outil informatique. Des connaissances dans le secteur du transport aérien sont un atout supplémentaire
- Formation tutorée en module de demi-journées en visio conférence via Zoom avec partage d'écran et envoi de support PDF par mail ainsi qu'exercices pratiques en simultanée avec le formateur.
- Les stagiaires ont accès à une connexion individuelle à la plateforme Amadeus tout le long de la formation.
- L'après-midi est consacrée à des exercices et mises en application en autonomie. Des e-learning sont proposés aux stagiaires. Un corrigé-type est envoyé en fin d'après-midi

Formateur certifié par la société Amadeus France

Détails des modules :

Sous-objectifs : Etre capable de

- Mener l'entretien avec le client afin de recueillir le besoin et rechercher les informations sur la destination choisie par le client en mobilisant les codes et commandes graphiques du GDS Amadeus.
- Trouver les disponibilités et tarifs de vols ou de trains et de prestation complémentaires (chambres d'hôtels, locations de voitures) en mobilisant les codes et commandes graphiques du GDS Amadeus afin d'accompagner la prise de décision du client.
- Etablir un devis pour la vente d'un billet d'avion, de train et/ou de prestations complémentaires (complémentaires (chambres d'hôtels, locations de voitures) en mobilisant les codes et commandes graphiques afin d'estimer le budget voyage du client et lui permettre de valider sa capacité de financement de ce voyage
- Ajouter des services additionnels (bagage ou siège) sur une réservation aérienne en mobilisant les codes et commandes graphiques adéquats afin de personnaliser le conseil et satisfaire des besoins particuliers des clients.
- Emettre les documents de voyage et les services additionnels en mobilisant les codes et commandes graphiques adéquats afin de conclure la vente et entretenir la satisfaction client.

- Effectuer des modifications de billets d'avion et de train en utilisant les fonctionnalités automatiques du GDS Amadeus
  
- Amadeus AIR : 46 heures dont 10h30 après-vente
  
- la réglementation et la tarification, domestique et internationale.
- Les fonctions de codage et décodage
- Identifier l'offre tarifaire selon la demande du passager
- la consultation tarifaire et ses options (compagnies, dates, disponibilités, meilleur tarif,...)
- Rechercher les disponibilités
- Vendre selon différents tarifs, différents accès en fonction des critères du client
- Créer un dossier passager
- Lire une note tarifaire
- Effectuer la vente de services additionnels et leur tarification
- Créer et utiliser un profil client
- Consulter les files d'appel
- Emettre un billet électronique et un EMD
- Utiliser les nouvelles fonctionnalités telles que All Fares et Master Price Expert
- Effectuer des échanges simples de billets d'avion avec ATC
  
- Amadeus RAIL : 7 h
  
- la politique commerciale et tarifaire de la SNCF et les différents produits (cartes commerciales, abonnements, tarif Pro et loisirs)
- Etudier un tarif adapté à la demande du client
- Effectuer une demande de disponibilité et vendre
- Créer un dossier passager et tarifier
- Constituer un dossier de réservation avec segments aérien et rail
- Emettre un billet
- Distinguer les échanges simples de billet
- Effectuer un remboursement intégral de billet
  
- Amadeus Car en elearning (vidéo)
  
- le système de réservations AMADEUS Car graphique
- proposer un tarif adapté à la demande du client et donner les conditions liées
- les modes de paiement pour les locations de véhicules
- les assurances
- la réservation, liste des stations, affichage des disponibilités
- la vente avec ou sans segment aérien
- l'émission du voucher
  
- Amadeus Hôtel en elearning (vidéo)
  
- le système de réservations AMADEUS Hôtel graphique
- proposer un tarif adapté à la demande du client
- la politique de vente des chaînes hôtelières.
- la réservation, liste des hôtels, fiche technique d'un hôtel, affichage des disponibilités.

- créer un dossier simple : sans segment de vol, avec segment de vol.

Modalités d'évaluation:

Une évaluation permanente et formative est appliquée par des exercices d'applications à l'issue de chaque apport théorique : mises en application sur Amadeus, Quizz, mise en situation pour la vente de billets

**Nouvelle certification proposée par la société Amadeus (non diplômante) :** à une date fixée par l'organisme de formation en fin de session : QCM réalisé par la société AMADEUS à distance portant sur Amadeus Air uniquement (durée 2 heures) . Référentiel de certification en annexe. La réussite au test est conditionnée à l'obtention de 80 points sur 100 et donne lieu à l'émission d'un badge numérique par Amadeus France.