

AGENT DE RÉSERVATION GDS AMADEUS



Nombre de participant : de 4 à 12 personnes
Durée : 154h - Délai d'inscription : J-21
Formation en continu. Entrée et sortie permanente
Lieu : France Entière - La Réunion - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, Pôle emploi,
La Région, (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Avoir le niveau Bac, être à l'aise avec les outils
informatiques. PC portable requis. Niveau d'anglais A1

Déroulement de la formation :

Durée hebdomadaire : 2 à 4 jours / semaine
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30
ou par demi-journée

Modalité pédagogique

Formation en salle et/ou entièrement à distance en
visioconférence. Formation alternée entre théorie et
mise en pratique.

Poursuite de parcours :

Optimisez vos compétences en suivant les modules de
langues suivants:

- "Anglais commercial et touristique"
 - "La pratique de l'allemand du tourisme"
 - "La pratique de l'espagnol du tourisme"
- et Accompagnement dans l'emploi

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences diplômés et
certifiés.

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de :
- Maîtriser toutes les fonctionnalités du GDS Amadeus
pour occuper un poste en compagnie aérienne en agence
ou en aéroport.

Programme de la formation

(construit à partir du référentiel de certification de branche
des entreprises du tourisme et transport)

CCP Utilisation et maîtrise Amadeus NIV 1 (49h)

La réglementation aérienne
L'offre des compagnies aérienne
Savoir effectuer une réservation de vols
Savoir proposer un prix au client

CCP Utilisation et maîtrise Amadeus NIV 2 (49h)

Maîtriser les outils de productivité
La consultation tarifaire et conditions de vente
Les modifications sur dossier constitué
Les files d'appels et l'utilisation de profil client
Les tarifs négociés et services additionnels

CCP Utilisation et maîtrise Amadeus NIV 3 (56h)

Les différentes opérations d'après-vente
La gestion de réclamation client
La réservation de voyages de groupes
Mise en situation de vente au comptoir

Moyen pédagogique

Fiches pédagogiques, soutien personnalisé.
Exercices pratiques et atelier de mise en situation,
coaching personnalisé. .

AGENT DE RÉSERVATION EN COMPAGNIE AÉRIENNE

Dérivé : Agent de vente / agent de réservation / billettiste en plateau affaire / agent de voyage

Descriptif :

L'agent de comptoir en compagnie aérienne est la personne chargée d'accueillir et de conseiller les clients au comptoir en aéroport ou en agence en ville. Non seulement il est là pour répondre aux interrogations de ses clients, mais il est aussi chargé de leur proposer les offres les plus opportunes. Et lorsque ces derniers sont décidés à lui accorder leur confiance, il s'occupera de gérer la procédure de réservation des billets d'avion.

Représentant sa compagnie aérienne, il doit avoir une excellente présentation et avoir le sens de la communication. L'agent de comptoir doit être de nationalité française ou d'un pays de l'Union européenne et bien parler l'anglais. La pratique d'une autre langue étrangère est très appréciée.

Rôles de l'agent de réservation (ou de comptoir)

- Accueillir les clients en quête d'une réservation de vol direct ou correspondance
- Écouter les besoins et envies des clients, ainsi que leurs contraintes (géographiques, temporelles, budgétaires...)
- Conseiller sur les meilleurs itinéraires et les meilleurs prix afin de les fidéliser
- Proposer des solutions adaptées à leurs souhaits
- Proposer des offres et services additionnels de la compagnie
- Consulter son ordinateur pour trouver le précieux sésame
- Répondre par mail ou téléphone aux préoccupations des clients
- Effectuer les réservations de billets d'avion pour les clients à l'aide du logiciel AMADEUS

Devenir Agent de comptoir : Qualités requises

Avant toute chose, l'agent de comptoir doit savoir écouter les requêtes de son client. Il doit être attentif et doit savoir comprendre les attentes du client, au regard de ses désirs et de ses contraintes. Ensuite, il doit disposer d'un esprit de synthèse afin d'emmagasiner rapidement toutes les informations recueillies. Il doit aussi disposer d'importantes capacités d'analyse. Par ailleurs, l'agent de comptoir exerce un métier commercial. Il doit donc être à l'aise à l'écrit comme à l'oral, en français, ainsi qu'en anglais. Il doit être organisé et rigoureux afin de ne surtout pas commettre d'erreurs durant le processus de réservation ou oublier des pièces importantes. Enfin, il doit être réactif. Lorsqu'un client est en face de lui ou au téléphone, il se doit de lui proposer des solutions adaptées le plus rapidement possible.

Agent de comptoir : carrière / possibilité d'évolution :

La profession est assez restrictive, il faut être âgé entre 20 et 35 ans selon les compagnies aériennes. L'agent de comptoir exerce en aéroport ou dans un call center, mais peut également en ville dans une agence de voyage.

Les horaires sont variables. Il peut être amené à travailler le week-end et les jours fériés. Les agences de voyages et compagnie aérienne sont relativement nombreuses, mais il s'agit généralement de structures exigeantes rendant l'accès à l'emploi assez difficile. Cependant, les candidats disposant d'un cursus approprié peuvent trouver un emploi. Avec plusieurs années d'expérience, l'agent de comptoir peut évoluer vers un poste de chef de comptoir ou sur un poste d'encadrement. Il coordonnera alors le travail de plusieurs agents de comptoirs.

Situation du métier / contexte pour devenir Agent de comptoir

Le métier d'agent de comptoir s'exerce dans des agences de voyages, ou comme c'est de plus en plus souvent le cas, dans des centres d'appels. Comme son nom l'indique, l'agent de comptoir en agence effectue ses missions derrière son comptoir, et devant son ordinateur. Il s'agit donc d'un métier de contact caractérisé par la sédentarité.