



PROGRAMME AGENT DE RESERVATION du TRANSPORT AERIEN (ARTA)

Reconnue par la CCN de branche Transports Aériens

Emploi repère : Agent de réservation Coef : 180

Débouchés : Agent de comptoir, agent de services commerciaux

Durée : CPRO 12 mois (330 heures) en alternance

QU'EST-CE QUE LE METIER D'AGENT DE RESERVATION TRANSPORT AERIEN ?

L'agent de réservation informe, réserve et vend les prestations de transports et services associés.

Il assiste les clients sur la préparation de la prise en charge de leur billet (aide régionale (LADOM))

Il informe en français et en anglais les passagers en agence ou au téléphone

SUITES DE PARCOURS EVENTUELLES

Avec de l'expérience et de la formation, l'agent de réservation pourra prétendre à une évolution vers le poste d'agent de réservation qualifié ou agent de relation clients qualifié

Les activités de l'agent de réservation transport aérien

- Accueillir le passager en anglais et en français
- Renseigner sur les produits et les services de la compagnie
- Rechercher et vendre les informations disponibles en utilisant le logiciel Amadeus
- Communiquer par écrit avec le client
- Analyser et traiter les réclamations du client

PUBLIC VISE PAR LA FORMATION, CONDITIONS D'ADMISSION ET PRE-REQUIS

Profil visé

Personnes désireuses d'intégrer une carrière dans le milieu de l'aérien

- Etre âgé de 18 ans minimum
- Carte d'identité ou passeport en cours de validité
- Etre Diplômé du Bac au minimum
- Excellente présentation
- Résultats TOEIC Minimum 500 points (test d'entrée prévu)
- Extrait N°3 du casier judiciaire vierge

Effectif en session

- 6 candidats maximum

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Former les candidats à faciliter le voyage des passagers et garantir le respect du contrat commercial.
- Valider les modules de formations

CONTENUS DE LA FORMATION :

MODULE METIER : 158 h

- Phase intégration compagnie
- Logiciel ARD WEB (AMEDEUS)
- Certification AMADEUS
- Les produits compagnie
- DGR Cat 9
- Sûreté bagages (11.2.3.8 + partie TCA)
- Accueil PMR
- Sauveteur Secouriste du Travail

MODULE COMPLEMENTAIRE : 162 h

- Techniques d'accueil et gestion des conflits
- Préparation TOEIC : niveau attendu 650 points
- Valoriser son image
- Training Anglais de conversation / relationnel
- Cohésion d'équipe
- Initiation au Shimaoré

DUREE DE LA FORMATION

La formation se déroule sur 12 mois soit un total de 330 heures (cours en présentiel + elearning pour le TOEIC)

MODALITES D'ORGANISATION ET DELAI D'ACCES

Lieu : Zone Aéroportuaire Roland Garros - Sainte Marie (974)

Délai d'accès des sessions de formation : Selon calendrier du centre de formation
Début : Juin 2022 à juin 2023

Horaires :

Théorie : Cours en présentiel
08h00 - 12h00 / 13h00 - 17h00

Pratique : périodes entreprise exercées en agences compagnies en alternance avec la formation
Horaires décalés selon planning et modalités légales d'organisation pour des contrats en alternance comme suit :
Exemple : 06h-13h ou 13h-20h
08h30-16h30

En fonction de la programmation des vols au départ, les horaires seront adaptés

TARIFS et FINANCEMENTS

- 20€/h TTC

La formation peut être prise en charge par les organismes de financement tels que Pôle Emploi ; Région Réunion ...

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISES

Nos intervenants sont des professionnels qualifiés et expérimentés bénéficiant de formations régulières de maintien de compétences.
Les méthodes pédagogiques sont fondées sur la participation des stagiaires et incluent les travaux pratiques.
Le centre met à disposition des supports de cours.

MODALITES D'EVALUATION

Evaluation des acquis

- Fiche de renseignements en amont
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

Mise à jour : 21/08/2024

- Evaluation différée
- Pour chaque module métier – une évaluation sera faite à la fin pour évaluer les acquis
- Pour le module complémentaire – Langues (Shimaoré et Anglais) une évaluation sera faite à la fin du module
- En fin de formation un examen TOEIC sera effectuée

Attestation

Une attestation de fin de formation sera délivrée à la fin de la formation

Validation partielle, équivalences...

Sans Objet

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

En cas de handicap, nous contacter pour analyse des moyens de compensation à mettre en place.

CONTACT

Lucie VIRAPIN – RESPONSABLE DU CFA –
0693 94 34 51

contact@aeroruntraining.com

Elodie PERMACAONDIN – REFERENT HANDICAP
0693 88 99 01
epermacaondin@aeroruntraining.com

NOS RESULTATS ATTENDUS :

Nbre de personnes formées : 13
Taux de réussite à l'examen : 72%
Taux de satisfaction des stagiaires : 80 %
Taux d'abandon : 0.15%
Taux d'insertion à l'emploi : 90 %