

# UTILISATION ET MAÎTRISE DES FONCTIONS AMADEUS NIVEAU 3



Nombre de participant : de 4 à 12 personnes  
Durée : 35h - Délai d'inscription : J-21  
Formation en continu. Entrée et sortie permanente  
Lieu : France Entière - La Réunion - À distance

## TARIF DE FORMATION

1750€ / financement OPCO, CPF, Pôle emploi,  
La Région, code RS1990

### 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 A2

### Déroulement de la formation :

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

### Modalités pédagogiques :

Formation en salle et à distance en visioconférence  
Alternée de théorie et de mise en pratique.

### Poursuite de parcours :

Optimisez vos compétences en suivant la formation complète :  
-"Conseiller vendeur en voyages" (TP)

### Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences diplômés et certifiés.

### Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de

- Gérer les demandes de modification de billets et de remboursement.
- connaître les conditions d'après-vente des compagnies
- Obtention de la certification de branche de niveau 3

### Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

#### CCP : Les différentes opérations d'après-vente

La procédure d'échange de billet manuel  
La création d'Emd-A et Emd-S  
La procédure d'échange de billet automatique  
Le calcul du remboursement avant/après départ  
La tarification manuel de dossiers groupes  
Gérer les demandes de modification et d'annulation de billets.  
Informé des conditions de voyage de groupe  
Traiter les demandes d'échange avant départ  
Traiter les demandes d'échange après départ  
Traiter les demandes de remboursement  
Mise en situation de vente au comptoir

### Moyens pédagogiques :

Déroulé pédagogique, soutien personnalisé.  
Travaux pratiques sur des projets professionnels  
Ateliers de mise en situation