

*Formation des personnels chargés de la réservation.*

**Durée** 28 heures

**Lieu** chez le client ou par visioconférence

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Accéder et naviguer aux données client
- Management using appropriate applications
- Savoir utiliser les raccourcis clavier et menus pour naviguer entre les applications
- Gérer les différentes fonctionnalités : enregistrement, embarquement
- Traiter les irrégularités liées à l'exploitation : déroutement, transfert
- Recevoir et traiter les informations via Messenger
- Identifier et résoudre les problèmes
- Utiliser l'aide en ligne.

## DÉROULEMENT DU PROGRAMME

- |                                                 |                                             |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| • Introduction                                  | Create Record / Record Staff                |
| • Altéa DCS CM System Architecture / Navigation | • Printing: BPass, btag                     |
| • Customer Management GUIDE - Sign in / off     | • On classification and declassification    |
| • Travailler avec Messenger                     | • Boarding: opening, closing and management |
| • Timatic                                       | • Acceptance of passengers: open and closed |
| • Linking / delinking                           | • Passenger ineligible status when boarding |
| • Customer View                                 | • Printing lists of flight                  |
| • Select Carrier                                | • Onload list and Standby List              |
| • Navigation Application                        | • Irregularities                            |
| • Solving the Customer's Problems               | • Rerouting                                 |
| • Set comment / information/ add services       |                                             |
| • Coupon status / Reservation/ View customer/   |                                             |