

Agent d’escale aéroportuaire & AMADEUS : maîtrisez les opérations passagers et la billetterie aérienne

Lien : https://innov-maroc.com/formation/agent-descale-aeroportuaire-amadeus-maitrisez-les-operations-passagers-et-la-billetterie-aerienne

DURÉE
15 jours (105h)

RÉFÉRENCE
LTSC24

CATÉGORIE
Aéronautique et Aéroportuaire

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre le rôle d’un agent d’escale commercial aéroportuaire
- ✔ Maîtriser les opérations d’accueil et d’enregistrement des passagers
- ✔ Utiliser efficacement le système AMADEUS niveau 1 et 2
- ✔ Réaliser des réservations et gérer les dossiers passagers (PNR)
- ✔ Émettre et modifier des billets électroniques
- ✔ Gérer les situations d’irrégularité de vol
- ✔ Améliorer la qualité de service et la relation client
- ✔ Appliquer les normes IATA et OACI
- ✔ Développer des compétences en vente de services aéroportuaires
- ✔ Gérer les situations complexes et les conflits passagers
- ✔ Optimiser les opérations d’escale et la fluidité des flux
- ✔ Renforcer la communication professionnelle en environnement aéroportuaire
- ✔ Maîtriser les outils digitaux de réservation aérienne
- ✔ Préparer une insertion professionnelle dans le secteur aérien

👥 POUR QUI ?

- ✔ Agents d’escale débutants et confirmés
- ✔ Personnel des compagnies aériennes
- ✔ Agents de service aéroportuaire
- ✔ Agents de réservation et billetterie
- ✔ Responsables opérations aéroportuaires
- ✔ Personnel des agences de voyages
- ✔ Toute personne souhaitant travailler dans le secteur aérien

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction au métier d’agent d’escale commercial

- Rôle et missions en aéroport
- Chaîne de traitement passager
- Enjeux du service client aérien

2 / Organisation d’une escale aéroportuaire

- Processus d’enregistrement
- Gestion des flux passagers
- Coordination avec les compagnies aériennes

3 / Accueil et relation client en environnement aéroportuaire

- Techniques d’accueil passagers
- Gestion des situations difficiles
- Communication professionnelle multilingue

4 / Réglementation aérienne et sécurité

- Normes IATA et OACI
- Règles de sûreté et sécurité
- Documents de voyage obligatoires

INNOV MAROC

5 / Tarification et types de billets

- Classes de réservation
- Tarifs aériens et conditions
- Gestion des modifications et annulations

6 / Introduction au système AMADEUS (niveau 1)

- Interface et environnement AMADEUS
- Navigation de base
- Consultation des vols

7 / Réservation dans AMADEUS (niveau 1)

- Création de PNR (Passenger Name Record)
- Saisie des passagers
- Réservation de vols simples

8 / Gestion des dossiers passagers

- Modification et mise à jour des PNR
- Ajout de services spéciaux (SSR)
- Gestion des informations clients

9 / Billetterie aérienne

- Émission de billets électroniques
- Calcul des tarifs
- Gestion des émissions et réémissions

10 / Enregistrement des passagers (check-in)

- Procédure de check-in
- Attribution des sièges

INNOV MAROC

- Gestion des bagages

11 / Introduction AMADEUS niveau 2

- Commandes avancées
- Gestion multi-segments
- Optimisation des réservations complexes

12 / Gestion avancée des PNR

- Modifications complexes
- Split de dossiers
- Rebooking et re-issue

13 / Gestion des vols et disponibilités

- Recherche avancée de vols
- Listes d’attente
- Gestion des disponibilités

14 / Gestion des services spéciaux et bagages

- SSR et OSI avancés
- Bagages excédentaires
- Cas particuliers passagers

15 / Gestion des irrégularités de vol

- Retards et annulations
- Re-protection des passagers
- Communication client en situation de crise

16 / Techniques de vente et d’upselling

INNOV MAROC

- Vente de services additionnels
- Amélioration de l’expérience client
- Optimisation du chiffre d’affaires

17 / Communication professionnelle aéroportuaire

- Communication en anglais aéronautique
- Codes et terminologie IATA
- Relation avec les compagnies

18 / Gestion des conflits passagers

- Techniques de désescalade
- Gestion du stress en situation réelle
- Satisfaction client

19 / Outils digitaux et systèmes de réservation

- Utilisation des plateformes aériennes
- Intégration des systèmes d’exploitation
- Digitalisation du parcours passager

20 / Mise en situation et cas pratiques AMADEUS

- Simulations d’escale
- Exercices de réservation et check-in
- Cas réels d’exploitation aéroportuaire

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

23 Nov. au 11 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
08 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 Juil. au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés