

Agent d’escale commercial AMADEUS : maîtrisez l’accueil passagers, la réservation et les opérations aéroportuaires

Lien : https://innov-maroc.com/formation/agent-descale-commercial-amadeus-maitrisez-laccueil-passagers-la-reservation-et-les-operations-aeroportuaires

DURÉE
15 jours (105h)

RÉFÉRENCE
LTSC25

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
- ✔ Maîtriser les opérations d’accueil et d’enregistrement des passagers
- ✔ Utiliser efficacement le système AMADEUS niveau 1 et 2
- ✔ Gérer les réservations et billets aériens
- ✔ Assurer la prise en charge des passagers en situation normale et irrégulière
- ✔ Appliquer les procédures de sécurité et de sûreté aéroportuaire
- ✔ Développer des compétences en service client aérien
- ✔ Gérer les bagages et les situations complexes
- ✔ Améliorer la communication professionnelle en contexte international
- ✔ Optimiser l’expérience passager et la qualité de service

👥 POUR QUI ?

- ✔ Futurs agents d’escale aéroportuaire
- ✔ Personnel des compagnies aériennes
- ✔ Agents de handling et services au sol
- ✔ Agents de billetterie et réservation
- ✔ Agents de service client aérien
- ✔ Professionnels souhaitant se reconvertir dans l’aérien
- ✔ Toute personne intéressée par les métiers de l’aéroport et du transport aérien

INNOV MAROC



Programme détaillé

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

- Rôle et missions en aéroport
- Organisation des compagnies aériennes et escales
- Enjeux de la relation client aérienne

2 / Environnement aéroportuaire et acteurs du transport aérien

- Compagnies aériennes et handling
- Services au sol et coordination
- Règles de sécurité aéroportuaire

3 / Accueil et prise en charge des passagers

- Techniques d’accueil professionnel
- Gestion des flux passagers
- Orientation et assistance client

4 / Enregistrement des passagers (check-in)

- Procédures d’enregistrement
- Gestion des bagages
- Contrôle des documents de voyage

INNOV MAROC

5 / Gestion de l’embarquement

- Organisation des embarquements
- Gestion des priorités et classes
- Gestion des irrégularités

6 / Introduction au système AMADEUS

- Présentation du GDS AMADEUS
- Interface et fonctionnalités principales
- Rôle dans la distribution aérienne

7 / Niveau 1 AMADEUS : bases des réservations

- Création de dossiers passagers (PNR)
- Recherche de vols
- Tarification de base

8 / Niveau 2 AMADEUS : opérations avancées

- Modification et gestion des PNR
- Emission de billets
- Gestion des listes d’attente

9 / Gestion des billets et documents de voyage

- Types de billets électroniques
- Changements et annulations
- Remboursements

10 / Gestion des bagages

- Réglementation bagages
- Bagages perdus ou retardés

INNOV MAROC

- Gestion des excédents

11 / Gestion des irrégularités de vol

- Retards et annulations
- Réacheminement des passagers
- Prise en charge client

12 / Service client et communication professionnelle

- Gestion des réclamations
- Communication multilingue
- Techniques de relation client

13 / Sécurité et sûreté aéroportuaire

- Contrôle de sécurité
- Procédures réglementaires
- Normes internationales

14 / Procédures d’embarquement avancées

- Gestion des vols internationaux
- Coordination avec les équipes au sol
- Priorités d’embarquement

15 / Gestion des situations difficiles

- Passagers problématiques
- Gestion du stress
- Résolution de conflits

16 / Tarification et règles aériennes

INOV MAROC

- Bases du pricing aérien
- Classes de réservation
- Conditions tarifaires

17 / Réservations complexes AMADEUS

- Multi-segments
- Itinéraires complexes
- Gestion des correspondances

18 / Optimisation de la vente de services complémentaires

- Surclassements
- Options bagages
- Services additionnels

19 / Outils digitaux et exploitation des systèmes aéroportuaires

- Systèmes d’information
- Interfaces compagnies aériennes
- Automatisation des opérations

20 / Professionnalisation et employabilité

- Attitudes professionnelles
- Préparation à l’emploi
- Simulation de situations réelles

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

04 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 Avr. au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 Juin au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
16 Août au 03 Sep. 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