

Fiche Technique: Formation IATA Agent de voyage

Objectifs de la formation

- Comprendre règles et conditions des compagnies aériennes internationales et nationales.
- Maîtriser outils de réservation et facturation selon normes IATA.
- Acquérir compétences sur systèmes réservation informatisés (Galileo, Amadeus, Sabre).
- Gérer tarification, calculs de taxes et remboursements.
- Assurer une gestion efficace de la relation client conforme.
- Se conformer aux réglementations sécurité, droit du transport et normes secteur.

Population cible

- Professionnels du tourisme : conseillers, agents billetterie, responsables agences.
- Salariés compagnies aériennes, opérateurs tourisme, offices de tourisme.
- Débutants et personnes en reconversion vers secteur du voyage.
- Responsables RH et formation souhaitant intégration standardisée.

Durée de la formation

Format	Durée Moyenne	Description
Présentiel	5 à 10 jours	Cours en groupe avec ateliers pratiques
À distance (e-learning)	5 à 10 jours	Plateforme interactive, exercices, suivi individualisé
Hybride	5 à 10 jours	Mix présentiel et e-learning, flexibilité accrue

Programme de la formation

Introduction au transport aérien et acteurs

Historique, missions IATA, compagnies et agences de voyages.

Principes fondamentaux de la billetterie aérienne

Types et règles tarifaires, modes de paiement, billets électroniques.

Systèmes de réservation informatisés (GDS)

Fonctionnement des plateformes Galileo, Amadeus, Sabre, recherche vols.

Tarification aérienne et calculs pratiques

Élaboration tarifs, distance, classes, règles IATA.

Gestion modifications, remboursements et annulations

Procédures, outils, traitement dossiers clients.

Règlementations et sécurité

Normes internationales, droit transport aérien, responsabilités agents.

Communication professionnelle et relation client

Techniques de vente, gestion objections, fidélisation et conseil.

Préparation à la certification IATA

Exercices d'évaluation, mises en situation, simulations d'examen.

La formation combine théorie, pratique et préparation à la certification officielle reconnue par l'IATA.

Module	Objectif principal	Durée
Introduction au transport aérien	Présentation IATA, acteurs, missions, historique	1 jour
Billetterie et tarification	Types de billets, codes tarifaires, calculs pratiques	2 jours
Systèmes de réservation (GDS)	Utilisation des principales plateformes informatiques	3 jours
Gestion des remboursements et annulations	Procédures, outils, réglementation en vigueur	1,5 jour
Communication et relation client	Techniques de vente, fidélisation, gestion des conflits	1,5 jour