

Fiche Technique:Formation IATA en ligne

Objectifs de la formation

- Comprendre règles billetterie, tarifs et documents selon normes IATA.
- Maîtriser systèmes de réservation informatisée et outils du secteur aérien.
- Appréhender les réglementations sécurité, sûreté et qualité.
- Gérer efficacement le fret aérien selon standards internationaux.
- Développer compétences en gestion incidents, réclamations et conformité.

Population cible

Professionnels en poste ou reconversion dans le secteur aérien :

- Agents de réservation et billetterie souhaitant maîtriser GDS et règles tarifaires IATA.
- Professionnels du transport aérien pour mise à jour sûreté et fret.
- Assistants en gestion relation client désirant mieux comprendre documents officiels.
- Étudiants et jeunes diplômés visant une compétence spécifique en aéronautique.

Durée de la formation

Format	Durée indicative	Mode d'accès	Suivi pédagogique
100 % en ligne	30 à 60 heures	Plateforme e-learning accessible 24/7	Accompagnement personnalisé par formateur
Blended learning	30 à 50 heures + webinaires	Mix e-learning et visioconférences	Discussions en direct et feedback individualisé

Programme de la formation

Introduction au secteur aérien et à l'IATA

Historique, missions et rôle de normalisation.

Billetterie et réservations

Gestion codes tarifs, contrats, maîtrise GDS (Amadeus, Sabre, Galileo).

Documents de voyage

Formats, validité et règles émission billets électroniques.

Tarification aérienne

Classes de service, politiques tarifaires, calcul taxes et frais.

Sécurité et sûreté dans le transport aérien

Procédures inspection, marchandises dangereuses, conformité ICAO/IATA.

Gestion du fret aérien

Documents expédition, règles transport, suivi litiges.

Communication et relation client

Protocoles, gestion réclamations, optimisation service.

Études de cas pratiques et simulations

Mises en situation pour appliquer les connaissances.

La formation combine théorie et exercices pratiques pour une intégration efficace des normes IATA.