

Fiche Technique:formation IATA CBT

Objectifs de la formation

- Comprendre les règles IATA pour passagers, fret, et sécurité.
- Acquérir compétences en réservations, billetterie, et traitement cargo.
- Maîtriser les procédures de sécurité aérienne.
- Développer l’usage des systèmes et outils logistiques.
- Réduire erreurs pour optimiser conformité et satisfaction client.

Population cible

- Agents de réservation et responsables opérations en agences de voyage.
- Gestionnaires en compagnies aériennes et personnels fret aérien.
- Spécialistes conformité, sécurité, QHSE, et techniciens opérationnels.
- Nouveaux entrants et professionnels expérimentés souhaitant actualiser leurs compétences.

Durée de la formation

Format	Durée	Modalités
En ligne 100%	20 à 40 heures selon parcours et rythme	Auto-apprentissage, tutorat, webinaires
Intra-entreprise	Adaptée aux besoins organisationnels	Personnalisée et intégrée aux contextes

Programme de la formation

Module	Objectif principal	Durée indicative
Introduction au transport aérien	Rôle et normes IATA	4 heures
Réservations et billetterie	Gestion passagers et billetterie électronique	6 heures
Fret aérien	Gestion documents et fret dangereux	8 heures
Sécurité et sûreté	Normes et prévention des risques	6 heures
Service client et communication	Relation client et gestion des plaintes	4 heures
Mise en situation pratique	Cas d’études et simulations	4 heures

La formation est conçue pour garantir conformité aux normes internationales et répondre aux contraintes des professionnels du transport aérien.