

# Réserver de prestations de voyages pour des clients grâce à l'utilisation des fonctionnalités essentielles d'Amadeus

Référentiel de compétences et d'évaluation

Contrôle de Document			
Niveau de confidentialité	Publique		
Société	Amadeus France		
Département	Amadeus Formation - France		
Auteur	Vanessa COLLIN		
Appui Conseil	Ryme GADDAS	Date	14 Octobre 2021
Approuvé par	[Name]	Date	[dd/mm/yyyy]
Version	5.0	Date	28 Octobre 2021

---

\*GDS = Global Distribution System - Plateformes à l'usage exclusif des agences de voyage

Compétences professionnelles	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>C1 : Rechercher des informations en s'appuyant sur les commandes du GDS Amadeus afin d'accompagner la découverte du besoin du client.</b>		
<b>C1-1</b> : S'entretenir avec le client afin de recueillir le besoin et rechercher les informations sur la destination choisie par le client en mobilisant les codes et commandes graphiques du GDS Amadeus.	Durée totale des épreuves : 15 minutes  <b>Epreuve 1 : Simulation d'entretien d'accueil</b> Validation C1-1  <ol style="list-style-type: none"><li>1) Le candidat tire au sort un scénario prédéfini parmi les 5 existants.</li><li>2) Le candidat lit le scénario prédéfini au jury à haute voix via le dispositif de Web conférence Zoom, Google Meet, Teams ou WebEx.</li><li>3) Le candidat s'entretient avec un client fictif qui accompagne la réflexion du client par le questionnement, reformule puis synthétise le besoin du client.</li></ol>	<b>Cr1-1.1 : Qualité de la reformulation :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le candidat reformule le besoin du client fidèlement en utilisant les mots du client</li><li>- Le candidat formule des questions ouvertes</li><li>- Le candidat formule des questions complémentaires pour affiner la recherche</li></ul> <b>Cr1-1.2 : Exactitude des commandes utilisés :</b> <p>Le candidat utilise les codes et commandes graphiques adaptés pour explorer le besoin du client (saisie des codes aéroport adapté, saisie des commandes diverses pour effectuer une recherche de compagnies aériennes...)</p>

Compétences professionnelles	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p><b>C1-2</b> : Rechercher des disponibilités et des tarifs de vols ou de trains en mobilisant les codes et commandes graphiques du GDS Amadeus afin d'accompagner la prise de décision du client.</p>	<p><b>Epreuve 2 : Mise en pratique (Recherche d'offres grâce aux fonctionnalités du GDS Amadeus)</b> Validation C1-2 et C1-3</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Le candidat effectue des recherches en s'appuyant sur les éléments d'informations collectées en entretien. A l'aide du partage d'écran, il exécute et présente les actions et commandes utilisées avec le GDS Amadeus en répondant aux besoins du client et en suivant le scénario fourni.</li> <li>2) Le candidat réalise une sélection d'offres disponibles sur le GDS Amadeus. Ces offres devront permettre d'affiner la recherche et répondre aux besoins du client (en termes de tarif/horaire/compagnie/itinéraire...).</li> </ol>	<p><b>Cr1-2 : Pertinence de l'approche et exactitude des commandes utilisés</b></p> <p>Il effectue la recherche de disponibilités et de tarifs de vols ou de trains en mobilisant les codes et commandes graphiques sur le GDS Amadeus.</p> <p>Le candidat fait la démonstration au jury de sa bonne capacité à mobiliser les codes et commandes du GDS et propose des disponibilités de voyages en avion ou train ainsi que les tarifs et les conditions tarifaires associés au client interprétés par le jury.</p> <p>Il devra s'assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les codes et commandes exécutés sont adaptés</li> <li>- Le temps imparti est respecté</li> </ul>

Compétences professionnelles	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p><b>C1-3</b> : Rechercher des tarifs et des disponibilités de prestations complémentaires (chambres d'hôtel, locations de voiture, dates alternatives) en mobilisant les codes et commandes graphiques afin d'accompagner la prise de décision du client.</p>	<p>3) Le candidat valide une offre de transport avec le client qui lui servira pour établir le devis.</p>	<p><b>Cr1-3 : Pertinence de l'approche et exactitude des commandes utilisés</b></p> <p>Le candidat propose des disponibilités et tarifs de prestations complémentaires (chambres d'hôtel, locations de voiture, dates alternatives) ainsi que les tarifs et les conditions tarifaires associés au client interprété par le jury.</p> <p>Le candidat fait la démonstration au jury de sa bonne capacité à mobiliser les codes et commandes du GDS et propose des disponibilités de voyages en avion ou train ainsi que les tarifs et les conditions tarifaires associés au client interprété par le jury.</p> <p>Il devra s'assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les codes et commandes exécutées sont adaptées</li> <li>- Le temps imparti est respecté</li> </ul>

Compétences professionnelles	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>C2 : Réaliser la réservation d'une prestation de voyage en mobilisant l'outil GDS Amadeus de façon appropriée afin d'accompagner la finalisation du projet de voyage du client.</b>		
<p><b>C2-1 :</b> Etablir un devis pour la vente d'un billet d'avion ou de train en mobilisant les codes et commandes graphiques afin d'estimer le budget voyage du client et lui permettre de valider sa capacité de financement de ce voyage.</p>	<p><b>Epreuve 2 Bis : Mise en pratique 2 - Finalisation de la vente</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Le candidat crée le dossier de réservation au nom du client en s'appuyant sur les choix du client.</li> <li>2) Il réalise le devis du client et envoie l'itinéraire au jury par email.</li> <li>3) Il modifie le dossier initial en ajoutant des services additionnels issus du scénario.</li> <li>4) Le candidat synthétise le besoin du client et présente oralement les éléments du devis afin de finaliser la vente.</li> <li>5) Il finalise la vente en ajoutant les rubriques obligatoires nécessaires (contact, forme de paiement)</li> <li>6) Il émet les documents de voyage et conclut en transmettant tous les éléments au jury.</li> </ol>	<p><b>Cr2-1 : Pertinence de l'approche et exactitude des commandes utilisés</b></p> <p>Le candidat crée un dossier de réservation et établit un devis en s'appuyant sur les choix formulés par le client fictif.</p> <p>Le candidat fait la démonstration au jury de sa bonne capacité à mobiliser les codes et commandes du GDS et propose des disponibilités de voyages en avion ou train ainsi que les tarifs et les conditions tarifaires associés au client interprétés par le jury.</p> <p>Il devra s'assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les codes et commandes exécutées sont adaptées</li> <li>- Le temps imparti est respecté</li> </ul>

Compétences professionnelles	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p><b>C2-2</b> : Etablir un devis pour la vente disponibilités de prestations complémentaires (chambres d'hôtel, locations de voiture, dates alternatives) afin d'estimer le budget voyage du client et lui permettre de valider sa capacité de financement de ce voyage.</p>		<p><b>Cr2-2</b> : <b>Pertinence de l'approche et exactitude des commandes utilisés</b></p> <p>Le candidat établit un devis pour la vente de prestations complémentaires (chambres d'hôtel, locations de voiture, dates alternatives) en s'appuyant sur les choix formulés par le client fictif.</p> <p>Le candidat fait la démonstration au jury de sa bonne capacité à mobiliser les codes et commandes du GDS et propose des disponibilités de voyages en avion ou train ainsi que les tarifs et les conditions tarifaires associés au client interprété par le jury.</p> <p>Il devra s'assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les codes et commandes exécutées sont adaptées</li> <li>- Le temps imparti est respecté</li> </ul>

Compétences professionnelles	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p><b>C2-3</b> : Préparer le billet d'avion ou de train pour émission en mobilisant les codes et commandes graphiques adéquats afin de permettre au client de présenter un titre de transport aux différents contrôles aéroportuaires.</p>		<p><b>Cr2-3 : Pertinence de l'approche et exactitude des commandes utilisés</b></p> <p>Le candidat complète le dossier en ajoutant les rubriques obligatoires nécessaires (contact, forme de paiement) et le prépare le billet d'avion ou de train pour l'émission en mobilisant les codes et commandes graphiques sur le GDS Amadeus.</p> <p>Le candidat fait la démonstration au jury de sa bonne capacité à mobiliser les codes et commandes du GDS et propose des disponibilités de voyages en avion ou train ainsi que les tarifs et les conditions tarifaires associés au client interprété par le jury.</p> <p>Il devra s'assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les codes et commandes exécutées sont adaptées</li> <li>- Le temps imparti est respecté</li> </ul>

Compétences professionnelles	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>C3 : Gérer l'administration de la vente et des dossiers de voyage en s'appuyant sur l'outil GDS Amadeus afin de répondre aux demandes particulières des clients et de finaliser la prestation de voyage.</b>		
<b>C3-1 :</b> Ajouter des services additionnels (bagage ou siège) sur une réservation aérienne en mobilisant les codes et commandes graphiques adéquats afin de personnaliser le conseil et satisfaire des besoins particuliers des clients.	<b>Epreuve 2 Bis : Mise en pratique 2 - Finalisation de la vente</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Le candidat crée le dossier de réservation au nom du client en s'appuyant sur les choix du client.</li> <li>2) Il réalise le devis du client et envoie l'itinéraire au jury par email.</li> <li>3) Il modifie le dossier initial en ajoutant des services additionnels issus du scénario.</li> <li>4) Le candidat synthétise le besoin du client et présente oralement les éléments du devis afin de finaliser la vente.</li> <li>5) Il finalise la vente en ajoutant les rubriques obligatoires nécessaires (contact, forme de paiement)</li> <li>6) Il émet les documents de voyage et conclut en</li> </ol>	<b>Cr3-1 : Pertinence de l'approche et exactitude des commandes utilisés</b> <p>Le candidat ajoute les services additionnels (bagage ou siège) et tarifie selon le scénario en mobilisant les codes et commandes graphiques sur le GDS Amadeus.</p> <p>Le candidat fait la démonstration au jury de sa bonne capacité à mobiliser les codes et commandes du GDS et propose des disponibilités de voyages en avion ou train ainsi que les tarifs et les conditions tarifaires associés au client interprétés par le jury.</p> <p>Il devra s'assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les codes et commandes exécutées sont adaptées</li> <li>- Le temps imparti est respecté</li> </ul>

Compétences professionnelles	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p><b>C3-2</b> : Finaliser la vente en émettant les documents de voyage et les services additionnels en mobilisant les codes et commandes graphiques adéquats afin de conclure la vente et entretenir la satisfaction client.</p>	<p>transmettant tous les éléments au jury.</p>	<p><b>Cr3-2</b> : <u>Pertinence de l'approche et exactitude des commandes utilisés</u></p> <p>Le candidat encaisse le produit de la vente, émet les documents de voyages et les envoient par email au jury en mobilisant les codes et commandes graphiques sur le GDS Amadeus.</p> <p>Le candidat fait la démonstration au jury de sa bonne capacité à mobiliser les codes et commandes du GDS et propose des disponibilités de voyages en avion ou train ainsi que les tarifs et les conditions tarifaires associés au client interprété par le jury.</p> <p>Il devra s'assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les codes et commandes exécutées sont adaptées</li> <li>- Le temps imparti est respecté</li> </ul>

