



***ELFARABI
FORMATION
COURS
AMADEUS***

www.facebook.com/pages/Elfarabi-Formation

2012-2013

SOMMAIRE:

- Leçon 1 : Présentation du système de réservation AMADEUS**
- Leçon 2 : Constitution d'un dossier passager(PNR)**
- Leçon 3 : Codage, Décodage**
- Leçon 4 : Les types de vols**
- Leçon 5 : Flight information**
- Leçon 6 : Fréquences des vols**
- Leçon 7 : Temps minimum de correspondance**
- Leçon 8: Déplacement dans l'écran d'AMADEUS**
- Leçon 9 : Clôture d'un PNR**
- Leçon 10 : Réaffichage d'un PNR**
- Leçon 11 : Annulation d'un élément de PNR**
- Leçon 12: Duplication d'un PNR / Split ou séparation de dossier**
- Leçon 13 : Rubriques complémentaires**
- Leçon 14 : Cartes fréquent flyer**
- Leçon 15 : Attribution du siège**
- Leçon 16 : Vente d'un passager « UM »**
- Leçon 17 : Files d'appel**
- Leçon 18 : Historique d'un PNR**
- Leçon 19 : La servuction**
- Leçon 20 : Le surbooking (vol régulier)**
- Leçon 21 : Liste d'attente**
- Leçon 22 : Tarification automatique**

Leçon 23 : Consultation tarifaire

Leçon 24 : La note tarifaire

Leçon 26 : Pénalité

Leçon 27 : Les trois éléments complémentaires pour l'émission du billet

Leçon 28 : Billet électronique

Leçon 29 : Revalidation

Leçon 30 : Annulation d'un billet

Leçon 31 : Les frais de service

Leçon 32 : Etablir un voyage organisé

Leçon 33 : Document échange

Leçon 34 : Les zones IATA : (traffic conference: TC)

Leçon 35 : Les indicateurs géographiques (Global Indicateur GI)

Leçon 36 : Remboursement totale sans pénalité

Leçon 37 : Remboursement totale avec pénalité

Leçon 38 : Calcul d'un voyage

Leçon 1 : Présentation du système de réservation AMADEUS

❖ Amadeus :

AMADEUS Air offre un accès permanent à plus **480 compagnies** aériennes dans le monde.

Les différents acteurs qui interviennent lors d'une réservation :

- La compagnie aérienne.
- Amadeus.
- L'agent de voyage.
- Le client.

❖ Signature du poste du travail :

1. J'ouvre la page Amadeus.
2. Je clique sur « Lancer » « **Amadeus selling plat form** »
3. Je tape le mot de passe (Personnel de l'agent)
4. « OK » pour valider.
5. J'active la page « commande »
6. En cas d'une déconnexion je tape le format :

a. **En mode production ou (Product mode) :**

J I signature du poste/S U- mot de passe

Exp: **J I 2010 AM/S U - mohamed** ENTRER

b. **En mode training :**

J J signature du poste /SU- mot de passe

Exp: **J J 2010 AM/S U- mohamed**

❖ Les pages AIS (Amadeus information system)

EXP1 :

-Pour afficher les informations relatives à une compagnie aérienne :

Tapez le format : **GG AIR TU** page tunisair.

EXP 2 :

-Pour afficher les informations relatives a un aéroport en particulier : Tapez le format : **GG APT CDG**. (CDG : apt Charle De Gaule)

EXP 3 :

-Pour afficher les informations relatives aux alliances entre les compagnies aériennes : Tapez le format : **GG ALLIANCE**

Exp: SKYTEAM GG SKYTEAM AF, AZ, UX.....

Exp: STAR ALLIANCE GG STAR ALLIANCE: LH, MS,

Exp: ONE WORLD GG ONE WORLD: BA, RJ.....

❖ **Les pages «HELP » :**

Les pages «HELP » constituent une aide sur toute les transactions ou les formats du system **Amadeus** elles expliquent comment les utiliser et les illustres par des exemples.

EXP : **HESN**

EXP: **HDO**

Listes des compagnies aériennes, représentant en Tunisie :

TU : Tunisair 	QR : Qatar Airways 
UG : Tunisair express 	EK : Emirates 
BJ : Nouvelair 	LN : Libyan Airlines 
5R : Khartago Airlines 	AT : Royal air Maroc 
TK : Turkish Airlines 	AH : Air Algerie 
RJ : Royal Jordanian 	UX : Air Europa 
RB : Syrian Airlines 	AF : Air France 
SV : Saudian Airlines 	AZ : Alitalia 
LH : Lufthansa 	BA : British Airways 

Leçon 2 : CONSTITUTION D'UN DOSSIER PASSAGER (PNR)

(Passenger Name Record)

Introduction :

Un PNR constitue les informations relatives à la réservation d'un passager.

-Les 5 éléments obligatoires pour la création d'un PNR :

1) Élément Nom :

NM1AOUINI/MOHAMED

2) Élément Itinéraire : Affichage des vols

SN2JUNTUNCAI

Vente des places

SS1Y1

3) Élément De Contact :

AP 22 524 102

4) Élément Billetterie

TKOK

5) Élément Reçu de

RFLM

Le mot de la fin : Fermer le

Fin de transaction : **ET**

REMARQUE : ON PEUT RESERVER QUE 9 PLACES DANS UN PNR INDIVIDUEL.

EXP:

> NM1 AOUINI/MOHAMED

> SN20JANTUN PAR

> SS1Y1

> SN27JANPARTUN

> SS1Y1

>AP 22 524 102

>TKOK

>ET

RP/TUNTS317E/TUNTS317E AM/SU 10DEC11/0150Z 2NJZAW
1AOUINI/MOHAMED
2 TU 716 Y 20JAN 5 TUNORY HK1 M 0835 1055 *1A/E*
3 TU 725 Y 27JAN 5 ORYTUN HK1 S 0900 1125 *1A/E*
4 AP TUN (216)71256732 - INSTITUT EL FARABI - A
5 AP 216 22524102 MOHAMED
6 TK OK06DEC/TUNTS317E

Élément du Nom :

Élément du Nom pour deux ou plusieurs passagers de même nom de famille:

>NM2 LTAIEF/MAKREM/ANIS

2 ou Plusieurs passagers de nom de famille différents :

>NM1 LTAIEF/MAKREM 1AOUINI/MAROUEN

Élément du Nom pour un Bébé:

INFANT CODE : INF 0 - 2ans-90% de prix hors taxes de billet no seat NS

Adulte avec un Bébé du même Nom de famille :

>NM1 LTAIEF/MAKREM (INF/EIISSA/22MAY11)

Adulte avec un Bébé du Nom de famille différent :

>NM1 LTAIEF/MAKREM (INF HAMROUNI/ASMA/22MAY11)

Élément du Nom pour un enfant :

>CHILD CODE CHD 2 12ans -25% ou -33% de prix de billet hors taxes.

>NM1 AOUINI/ANIS(CHD) (IDDOB2DEC2008)

Élément de Nom pour un jeune :

>Youth code YTH âge entre 12 - 24ans

>NM1AOUINI/SAMI (Y T H) (IDDOB22DEC2000)

Élément du contact :

Il est obligatoire de saisir au minimum un contact téléphonique dans un dossier passager :

- Soit commun à plusieurs passagers.

- Soit attribué par passager.

EXP :

>AP 216 22524102 OU AP216 22 524 102/P1 (P1 : passager n° 1)

Élément de Billetterie :

Tapez le format **TKOK**.

Élément du Reçu :

>RF (received from): **RFLM**

Élément itinéraire:

Pour afficher la liste des vols (Horaire et disponibilité) tapez le format : SN (Schedule Neutral)
:

SN5JANTUNPAR

SN SCHEDULE NEUTRAL date ville de départ ville de destination

JAN

FEB

MAR

APR

MAY

JUN

JUL

AUG

SEP

OCT

NOV

DEC

Sell Segment ← **SS1Y2** → N°de ligne dans SN

Nombre de passager

Classe de réservation

Leçon 3 : CODAGE, DECODAGE

I. Codage d'un code ville ou d'un aéroport :

1. Pour afficher le code ville ou d'un aéroport taper le format
2. « DAN » Determine airport Name.
>DAN PARIS PAR CDG ORY
>DAN MADRID MAD

II. Décodage d'un code ville ou d'un aéroport :

« DAC » Determine airport code :

> DACCMN CASABLANCA airport MOHAMEDV

Codage pays:

“DC” détermine country.
>DC IT ITALY
>DCMA MOROCCO

REMARQUE :

Si le système affiche une réponse négative [situation introuvable nom identiques affiches on](#) recherche sur internet (on tape : [code ville IATA VARSOVIE](#))

Décodage d'une compagnie aérienne :

- Pour décoder le code d'une compagnie aérienne on tape le format « DNA » determine Name

Airline

EXP : > DNA TU

> TU /

TAR

199

TUNISAIR

Code compagnie

code
IATA

Tunis air

code numérique de compagnie

nom de la compagnie

Pour déterminer le type d'appareil taper le format « DNE »

DNE320 AIRBUS
DNE744 BOEING

DNE determine Name equipment

REMARQUE : TRN TRAIN

EXERCICE :

Destination Toulouse : DAN Toulouse TLS

>SN 20 MAR TUN TLS

>SS1Y1

>SN 30 Mar TLSTUN

>SS1Y1

>NM1AOUINI/MOHAMED

>AP1 216 22524102

>TKOK

>RF LM

>ET

>DNS determine name state

DNSUSNV

US: USA

NV: NEVADA

LAS: Las Vegas

Leçon 4: LES TYPES DES VOLS

Application :

>SN3 JANTUN DXB

- Il y a 2 vols un direct et l'autre avec escale.

Les types :

a) Vol **Non stop** : Avec le même numéro de vol et le même type d'équipement.

b) Vol **Direct** : vol avec escale avec le même N° du vol et le même type d'équipement.

c) Vol **Par correspondance** : vol avec escale et un numéro du vol et un équipement différent.

Exercice :

>SN 5 JAN TUN DJE 4 vols directs

Code SHARE (partager):

-Application:

EXP1:

>SN 6 Mar PAR MIL

- **AF : AZ Partage** de code location/réservation de (capacité) sièges. Chaque compagnie loue **des places** pour une autre compagnie aérienne et commerciale le vol sous son propre code à 2 lettres

- **AP * AZ Partage** de code location d'avion avec équipage, une compagnie loue **un appareil et un équipage** auprès d'une autre compagnie aérienne et commercialise le vol sous son propre Code à 2 lettres.

Leçon 5 : FLIGHT INFORMATION

Application :

SN7FEBTUNDXB SS1Y2

Le vol numéro 2est un vol direct pour connaitre la ville d'escale taper le format :

DO2

EFT: Estimated flight time

GRND: ground

EQP : Equipment

Exercice:

SN5FEBLONSYD (LON : London) (SYD : Sydney) SS1Y1

1. La durée de vol entre London et Bangkok (BKK) est 9 :05 (vrai)
2. Le jour de départ de London est le dimanche (faux)
3. Le jour d'arrivé à Sydney est le mardi (faux)
4. Le transporteur entre London et Sydney est QF (faux)
5. La durée d'escale à BKK est 1 :25 (vrai)

Leçon 6 : FREQUENCE DES VOLS

➤ Introduction :

L'affichage de la fréquence des vols **TN (Time Table Neutral)** permet d'obtenir les horaires des vols opérant sur une période d'une semaine tapez le Format :

>TN 25 JAN PAR LAX

Explication de l'affichage TN

- 1234567 Lundi, Mardi, Mercredi, Jeudi, Vendredi, Samedi, Dimanche
- D Tous les jours (**Daily**)
- X5 Tous les jours sauf le Vendredi

Leçon 7 : TEMPS MINIMUM DE CORRESPONDANCE

- Pour connaître le temps minimum de correspondance nécessaire entre :

Deux vols d'une même compagnie aérienne :

>EXP : TUN EK DXB EK SHA même compagnie.

Deux vols de compagnies aériennes différentes :

>EXP : TUN TU FRA LH DUS 2 compagnies différentes.

Deux terminaux d'un même aéroport :

>EXP : TUN AF CDG2F PAR CDG1 LH FRA

Deux aéroports d'une même ville :

>EXP : TUN BA LGW LON LHR BA MAN

- Pour connaître le temps minimum de correspondance à Paris (Apt CDG2F) taper :

> DM2 détermine minimum.

Explication de l'affichage : Information sur les arrivés et les départs :

D/D Arrivé domestique/Départ domestique : DJE UG TUN UG TBJ D/D

D/I Arrivé domestique/ Départ international : DJE UG TUN QR DOH D/I

I/D Arrivé international/Départ domestique : PAR AF YMQ AC YTO I/D

I/I Arrivé international/Départ international : TUN AT CAS AT LBV I/I

Temps minimum de correspondance :

45 **45 minutes**

120 **1h20**

Exercice : Destination JOHANSBURG (JNB) : Départ 20 JAN Retour le 30 JAN

>SN 20 JAN TUN JNB/AAF

>SS 1Y1

>SN 30 JAN JNB TUN/AAF

>NM1 Le Floche/Vivien

>AP 06078012

>TKOK

>RF KS

>ET

Exercice : Destination NAIROBO (NBO) : Départ 1FEB Retour le 10FEB

>SN 1 FEB TUN NBO/ABA

>SS 1Y3

>SN 10 FEB NBO TUN/ABA

>SS 1Y3

>NM1 AOUMI/MOHAMED

>AP 06078012

>TKOK

>RF KS

>ET

Leçon 8: DEPLACEMENT DANS L'ECRAN D'AMADEUS

1. Pour afficher la page suivante taper le Format : « MD » (Move down)
2. Pour afficher la page précédente taper le format : « MU » (Move up)
3. Pour afficher le jour suivant taper le Format : « MN » (Move next)
4. Pour afficher le jour précédent taper le format : « MY » (Move yesterday)

Leçon 9 : CLOTURE D'UN PNR

- ✓ Pour fermer un dossier le classer et obtenir son numéro de références taper **ET** : (end transaction)
- ✓ Pour fermer un PNR et le réafficher simultanément taper **ER** (End and Retrieve)
- **IG** : si vous ignorez les transactions d'un **PNR** en création, le dossier n'est pas validé et n'existe donc pas (IGNORED)
- ✓ Ignorer un **PNR** qui existe déjà tapez le format IG

Réponse du système « **IGNORED +NUMERO DE DOSSIER** »

- **IR** : Le système ignore les dernières modifications sur les dossiers réafficher « Ignore and retrieve »

NB : Cette fonction n'est pas active à la création d'un PNR

Application : Départ 20 MAY, Retour 25 destination « **BEY** »

>SN20 MAY TUN BEY

>SS1Y1

>SN25 MAY BEY TUN

>SS1Y1

>NM1 AOUINI/MOHAMED

>AP 06170081910

>TKOK

>RF LM

>ET

❖ **Fermeture d'un PNR, le classer et obtenir son numéro de référence :**

Exercice : Combien de vols pour TUN BEY ?

Il y a 4 vols {
7(Dimanche)
45(Jeudi, Vendredi)
1(Lundi)

- Pour fermer et réafficher simultanément taper le Format : « **ER** » (End and Retrieve)

❖ **IGNORER UN PNR :**

a) Si vous ignorez les transactions d'un « **PNR** » en création, le dossier n'est pas

valide et n'existe donc pas, taper le Format « IG » Réponse du système : **IGNORED**

b) Ignorez un « PNR » qui existe déjà tapez le Format IG « **IGNORED -X6PSXI** »

Leçon 10 : REAFFICHAGE D'UN PNR

a) Réaffichage d'un PNR par le nom de Famille :

On tape le Format :

>RT/NOM ENTER

b) Réaffichage d'un PNR dans le nom de Famille est similaire :

On tape le Format :

>RT/NOM ENTER 2 afficher le PNR N°2 RT2

c) Réaffichage D'un PNR par le n° de PNR

RTYVRTXO

RT+N° de Dossier

Leçon 11 : ANNULATION D'UN ELEMENT

DE

« PNR »

Application :

Départ 20 MAY/Retour 30 MAY destination tripoli :

>SN 20 MAY TUN TIP

>SS1Y1

>SN 30 MAY TIP TUN

>SS1Y1 ⇒ Pour annuler la date de départ

>NM1 AOUBINI/MOHAMED segment n2 Taper le format XE2

>AP 0688887

>TKOK

>RF LM

>ER

ANNULATION D'UN « PNR »

- Pour annuler tout le parcours on tape le Format « XI » « EXCEPT ITINARY »

>XI ⇒ ENTER et pour confirmer l'annulation je signe et je ferme.

RF LM ⇒ Signature

>ET ⇒ Fermeture

Leçon 12 : DUPLICATION D'UN « PNR »/ SPLIT OU SEPARATION DE DOSSIER

A. DUPLICATION D'UN « PNR »

- Pour dupliquer un « PNR » et reproduire les mêmes segments de vols on tape le

Format « RRI »

Réponse du système Un nouveau « PNR » est créé automatiquement, il reprend les mêmes segments de vol.

B. SPLIT OU SEPARATION DE DOSSIER

Introduction :

Le split, ou séparation de dossier permet de diviser manuellement un dossier passager initialement homogène.

Cette transaction est à effectuer si les passagers du dossier n'empruntent plus le même itinéraire,

Les mêmes vols...

Fonctionnement :

La fonction split va générer alors deux dossiers :

Le dossier d'origine (appelé parent)

Le dossier Associé

Application : Départ 20Feb TUN DJE Retour le 28 FEB

>SN 20 FEB TUN DJE

>SS2Y1

>SN 28 FEB DJE TUN

>SS2Y1

>NM2 AOUINI/ MAKREM/MOHAMED

>AP 22501817/P1

>AP 22501817/P2

>TKOK

>RF ML

>ER

- Le passager N°1 décide de changer la date de retour :

Les étapes à suivre :

1. Séparation de passager n°1 : tapez le Format **SP1**
2. Modification de la date de retour **SB**+la date a modifier+numéro de segment a modifier.
3. Signature et clôture du dossier associé tapez le format :

>RFAM

>EF : End of Function

NB : EF utiliser juste pour le split.

Pour terminer le travail, signature et clôture de dossier parent tapez

>RFAM

>ET : End Transaction

La réponse de système **FIN DE TRANSACTION - 2CCZQI SP-2CDXU4**

Leçon 13 : REBRIQUES

COMPLEMENTAIRES

❖ Introduction :

Les rubriques complémentaires servent à signaler certaines informations concernant le passager

- Remarque générale.
- Remarque confidentielle.
- Message d'information.
- Demande de services spéciaux.

1. Remarque générale :

- Permet de noter des informations supplémentaires concernant le passager ou ses réservations.
- Peut être lu par tout site autorisé à visualiser le dossier
- Ne génère pas de message à la compagnie aérienne.

EXP : >RM ok pour l'émission de billet ou bon de commande ok.

2. Remarque confidentielle :

La remarque confidentielle ne peut être lue que par le site créateur de la remarque (l'agence de voyages)

EXP :>RC STE LG

Les sites non autorisés à lire la remarque verront : RC RESTRICTED

3. Message d'information :

Permet de transmettre à la compagnie aérienne une information concernant le passager.

EXP1 : Pour indiquer que le passager est un client important tapez le format :

>OS	AA	VIP PRESEDENT OF IBM	
↓	↓	↓	↓
Code	Nom	type de client	société
Compagnie			

EXP2: Pour communiquer le N° de billet émis à une compagnie, ne travaillant pas elle-même sur Amadeus :

>OS AA TKNO 001 1234567890

YY: ANY IATA (toutes les compagnies aériennes)

4. Demande de service spécial :

La rubrique SR (SPECIAL SERVICE) permet de transmettre à une compagnie une demande de service spéciale pour un ou plusieurs passagers.

a) Demande sans ajout de texte :

>SR VGML repas végétarien

>SR DBML repas diabétique

>SR MOML repas musulman

>SR SFML repas poisson

>SR KSML repas kasher

>SR BBML repas bébé

b) Demande avec texte libre exigé :

Pour certains types de services il est nécessaire de fournir des informations complémentaires.

EXP:

> SRPETC - DOG 4KG



Animal domestique Type de l'animal

SRAVIH-DOG25KG: animal en soute

SR MAAS -Travelling with young children: Assistance à l'aéroport

SRWCHR-male de pieds : Chaise roulante

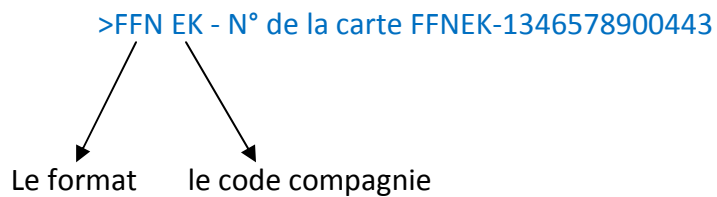
Leçon 14 : CARTES FREQUENT FLYER

❖ Introduction :

Les cartes frequent flyer sont des cartes de fidélités accordées par les compagnies aériennes, elles permettent un cumul de points aboutissant à différents avantages accordés par les compagnies aériennes.

EXP : Tolérance en excès de bagages, billet gratuit, priorité en liste d'attente.

Pour insérer le numéro de la carte dans un **PNR** tapez le format :



- Pour vérifier les accords entre les compagnies aériennes, on tape le format :

>VFFD XX

EXP:

>VFFDAZ

>VFFDMS

Leçon 15: ATTRIBUTION DU SIEGE

Introduction:

La réservation du siège permet d'attribuer un Numéro du siège sur un ou plusieurs segments de vol.

Pour que l'attribution de sièges soit possible il faut que :

Le segment de vol soit confirmé.

La compagnie autorise l'attribution de siège sur le vol concerné.

Format de base : SM (seat map)

Application : Départ le 20 JAN Destination London Retour le 30 JAN pour deux passagers

(Adulte, enfant 10ans)

>SN 20JAN TUN LON

>SS2Y1

>SN 30 JAN LON TUN

>NM2 AOUINI/MOHAMED/FEDI (CHD)

>AP 0688008

>TKOK

>RF LM

>ER

➤ Pour afficher le plan cabine de segment N°2 tapez le format :

>SM2 (SEAT MAP) double click sur les sièges uniquement en couleur vert.>RF>ET

Leçon 16 : VENTE D'UN PASSAGER « UM »

Un enfant dont l'âge est entre 4 ou 5ans selon les compagnies aériennes et 12ans, voyageant seul est appelé un UM (Unaccompanied Minor).

Les règles pour la vente d'un UM sont les suivantes :

- Code de transaction spécifique.
- Sur un vol confirmé uniquement (pas de liste d'attente)
- Une vente UM ne peut être faite dans un dossier comportant d'autres types de passager.
- Les contacts des personnes accompagnant et réceptionnant l'enfant doivent être mentionnés.

Application :

>SN 3FEB TUN TLS

>SS1Y1

>SN3 JAN TLS TUN

>SS1Y1

>NM1 YESMINE/LTAIEF (CHD)

>AP 22501817

>RF ML

>ER

⇒ Tapez le code spécifique :

>SRUMNR - AGE 9 ans ou UM9 ou 9YEARS

↓
Code

Insérez les contacts.

> OS TU DEP NOM/PRENOM ADRESSE TEL NPSPT

↓ ↓ ↓
Code compagnie départ

OS TU ARR NOM/PRENOM ADRESSE TEL NPSPT

- Pour terminer la procédure d'un UM on tape le format :

GG AIR TU ⇒ Enter ⇒ GP MIN

MS68 (hôtesse supplémentaire)

1. Pour les enfants moins de 5ans (Réservation) avant une semaine.

>SR OTHS - NN HOT SUPP

↓
Hôtesse

- + 60TND timbres de voyage.

2. Annulation avant 48h.
3. Exception UM de/ vers l'Allemagne et l'Italie.

✓ Il doit payez une surcharge de 40EUR par sen de voyage.

Leçon 17 : FILES D'APPEL

Elles permettent de recevoir des messages ou des réponses sur des **PNR** envoyer par les compagnies aériennes.

- ✓ Pour afficher la liste des files d'appel tapez la format **QT**
- ✓ Pour supprimer un message et passer au suivant tapez **QN**
- ✓ Pour ignorer la file d'appel tapez **QI ignore**

Leçon 18 : HISTORIQUE D'UN PNR

- ✓ Tous les PNR stockés dans le système central AMADEUS sont associés a un historique.
- ✓ Tous les transactions effectuées sur un PNR sont présentes telles que modifications, annulations, séparation de dossier...

Tapez le format RH (Retrieve History)

Les principaux codes à deux lettres :

- AS ajout d'un segment (Add Segment)
- CS changé un segment (Change Segment)
- XS supprimé un segment (Cancel Segment)

Leçon 19 : LA SERVUCTION

La servuction c'est un néologisme contractant les mots service et production.

Le système de servuction pose un certain nombre d'éléments qui intègre les spécificités des

« Produits » touristiques:

- ✚ **Le client** : est un élément primordial le service n'existe que lorsque le client le consomme.

Le client est le bénéficiaire du service.

- ✚ **Le support physique** : la production du service est double il y a les instruments nécessaires au service (pour une agence de voyage, c'est la salle d'attente et l'environnement matériel où se passe le service (le quartier, la décoration, l'agencement, etc....))

- ✚ **Personnel de contact** : dans une agence de voyages se sont les conseillers - vendeurs

- ✚ **Le service** : est l'objectif d'un système et le résultat (réserver une place d'avion, établir un voyage organiser)

- ✚ **Le système d'organisation interne** : est la partie non visible par le client c'est l'organisation de l'entreprise, ses différentes fonctions, la gestion, les ressources humaines, le management.

Leçon 20 : LE SURBOOKING (VOLS REGULIER) RESPONSABLE : LA COMPAGNIE

C'est la vente de plus de places qu'il n'y en a de disponibles dans un avion, ce qui fait que certains passagers ne peuvent embarquer.

- ✚ Si on n'a pas dépassé leur limite d'enregistrement et on a un billet d'avion marquée OK c.à.d. place confirmé.
- ✚ Notre comportement vis à vis la compagnie été correcte.
- ✚ On a était refusée par un transporteur européen ou par un transporteur non européen au départ d'un pays de l'union européenne on peut exige :
 - Transfert sur un autre vol
 - Un hébergement
 - Une indemnité :
 - 250€ pour un vol de moins de 1500km
 - 400€ entre 1500 et 3500km
 - 600€ plus que 3500km (payé en espace)

Leçon 21 : LISTE D'ATTENTE

Solution :

Pour réserver une place un liste d'attente

EXP :

- ✓ YS ou YC ou YL ou YR
- ✓ SS1Y1 /FR for request ou ss1y1/PE pending

Leçon 22 : TARIFICATION

AUTOMATIQUE

Les classes de tarification :

F= first class

C =classe affaire

Y= classe économique

Les classes des réservations :

F= first class {F, A}

C =classe affaire {D, Z, I, J}

Y= classe économique{le reste des alphabets} Y S M B T H K Q W X N O P V

Application :

Départ le 21 FEB et le retour le 28 FEB Tunis (TUN) vers Bordeaux (BOD)

>SN 21FEB TUN BOD

>SS1Y1

>SN28FEB BODTUN

>SS1Y1

>NM1 Ltaief/ Makrem

>AP 22501817

>TKOK

>RF LM

>ER

- ✓ Pour afficher le tarif en classe Y tapez le format **FXP**

FXP elle affiche le tarif selon les classes choisies avec la création d'un TST

FXP  **image de tarif**  **TST**

AL : Airline

FLGT: Flight

BK: Booking class

Fare Basis: Base Tarifaire

NVB: No Valid Before

NVA: No Valid After

BG: Baggage

- ✓ Pour afficher le tarif le moins cher disponible tapez le format **FXB**

Elle permet d'afficher le tarif le moins cher disponible avec une nouvelle réservation automatique et la création d'un TST

- ✓ Pour afficher le tarif le moins cher possible tapez **FXL (LOW)**

1er cas:

On cas d'une réponse positif le système affiche le message suivant: lowest price is available

2eme cas:

On cas d'une réponse négatif le system affiche le message suivant : lowest price is sold out/try wait list.

3eme cas:

Si le système affiche le même tarif que **FXB** le message suivant apparait : NO REBOOKING REQUIRED FOR LOWST FARE

❖ Tarification avec option :

>SN2 MAR TUN YTO/ALH

>SS1Y1

>SN18MAR YTO TUN/ALH

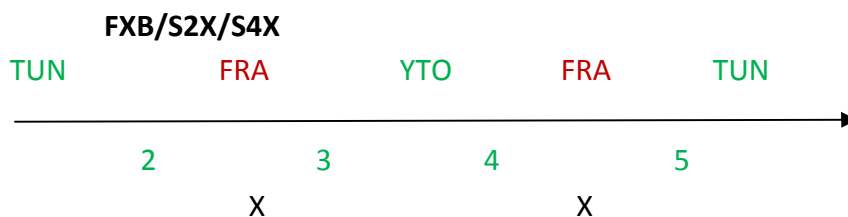
>SS1Y1

>AP2222222

>TKOK

>RF ML

>ER



ESCALE = -24h (X: symbol d'escala)

STOPOVER = =24h

Dans certains cas le format **FXP** :

Affiche plusieurs tarifs applicable pour le même classe de réservation pour sélectionné le bon classe :

*1 er cas tapez **FXT01** avec création d'un TST

*2 éme cas tapez **FQQ01** sans création d'un TST

Leçon 23 : CONSULTATION TARIFAIRE

❖ INTRODUCTION :

- Pour obtenir la liste des tarifs existant entre deux villes en aller simple ou aller - retour par défaut en hors taxes, taper le format :







>FQD (Fare quote Display)

EXP:

>FQD TUN MRS/ATU/D 2 FEB

↓
Date de départ

1. EXPLICATION DE L'AFFICHAGE:

- LN  Numéro de la ligne.
- Fare Basis  La base tarifaire (le nom du tarif)
- OW  One Way (aller simple)
- TND  Tunisian Dinar
- RT  Round Trip (aller retour)
- B  Booking class (classe de réservation)

2. LES TYPES DU TARIFS:

✓ **First class: (1ere class)**

>FOW First Class aller simple (one way)

>FRT First Class aller retour (Round trip)

✓ **Business Class: (Classe affaire)**

>COW Classe affaire, aller simple

>CRT Classe affaire, aller retour

✓ **Economic class : (classe économique)**

a. Le plein tarif économique :

>YRT classe économique, plein tarif, (Full Fare) aller retour

>YOW classe économique, plein tarif (Full Fare) aller simple

b. Tarif Excursion :

Symbole: **EE** tarif modifiable exp:

>MLEE 1M

c. Tarif PEX:

>symbole: PEX, AP, PRO, SX, PR, APEX ...Tarif non modifiable

>WL PX 21

Symbole

EXERCICE:**FQD TUN CAS/ATU/D1MAR**

- DCN ⇨ Class affaire couple
- DCP ⇨ Class affaire couple
- BLOXOW1⇨Class PEX, non modifiable, one way
- MEE 2M⇨Class excursion économique tarif modifiable
- KZSOW ⇨ Classe économique, one way
- KDLOW ⇨ Classe économique, one way
- KZSRT ⇨ Class économique, allé retour jeune étudiant
- KLPX 21⇨ Class économique PEX, non modifiable
- WEE6MDC ⇨Class économique excursion tarif modifiable
- QLPX 15D⇨Class économique PEX, non modifiable
- LSXOW1⇨ Class PEX, one way non modifiable
- LPR1P1 ⇨ Class économique PEX non modifiable
- PPR 15⇨ Class PEX non modifiable
- TPR 15D1⇨Class PEX non modifiable

(Promotionnel)

3. LES TYPES DU PASSAGER :

- ✚ Tarif couple en classe affaire : **CN CP**
- ✚ Tarif couple en classe économique : **SH, ST** (tarif mari et femme)
- ✚ Tarif travailleur **DL** (Discount Laborer)
- ✚ Tarif jeune (12 à 24) **ZZ** Tarif jeune étudiant (24 à 27 à 31 ans) **ZS**
- ✚ Tarif étudiant **SD**
- ✚ Tarif 3ème Age **CD** (+ 60 ans)

❖ APPLICATION:

>SN 3 APR TUN MRS

>SN 1K1 (class économique)

>SN 20 APR MRS TUN

>SS 1 K1

>NM 1 LTAIEF/MAKREM

>AP 22501817

>TKOK

>RF LM

>ER

➤ Pour insérer le type de PSSAGER, on tape :

>**FD** (Fare Discount) exemple **FDZZ**

EXERCICE:

FQD TUN NCE/ATU/DIAUG

YOW ⇨ Class économique plein tarif one way

YR7 ⇨ Class économique plein tarif allé retour

YR7 ⇨ Class économique plein tarif allé retour

MOW2 ⇨ Class économique one way

MEE6M ⇨ Class économique Excursion tarif modifiable

DEE6M ⇨ Class affaire réduit

MHEE1M ⇨ Class économique Excursion tarif modifiable

MEE3M ⇨ Class économique Excursion tarif modifiable

BHEE1M ⇨ Class économique Excursion tarif modifiable

KHEEM ⇨ Class économique Excursion tarif modifiable

Leçon 24 : LA NOTE TARIFAIRE

- Pour lire la note tarifaire, on tape le format :

> **FQD TUN PAR/ATU/D1 APR**

- Pour afficher les règles d'application (rules) de tarif N°20

FQN 20 *LIST

** RULES DISPLAY **

TAX MAY APPLY

SURCHG MAY APPLY-CK RULE

20NOV11**20NOV11/TU TUNPAR/NSP; EH/TPM 922/MPM 1106
 LN FARE BASIS OW TND RT B PEN DATES/DAYS AP MIN MAX R
 20 WLAP21 330 W + S08NOV 13DEC +14 + + 21 R
 FCL: WLAP21 TRF: 21 RULE: APTN BK: W
 PTC: ADT-ADULT FTC: XAP-ADVANCE PURCHASE EXCURSION

OPTION LIST

RU.RULE APPLICATION	MN.MIN STAY
MX.MAX STAY	SE.SEASONS
SR.SALES RESTRICT	AP.ADVANCE RES/TKT
FL.FLT APPLICATION	CD.CHILD DISCOUNTS
TC.TOUR CONDUCTOR	AD.AGTS DISCOUNTS
OD.OTHER DISCOUNTS	SO.STOPOVERS
TE.TKT ENDORSEMENT	PE.PENALTIES
CO.COMBINABILITY	VC.VOLUNTARY CHANGES

***** SELECT CATEGORIES *****

PAGE 1/ 1

TRN

>**FQN 20 * PE, AP, MN, MX (les éléments sélectionnés)**

- **PE** : Penalties
- **AP** : Advance purchase (date limite d'émission billet)
- **MN** : Minimum de séjour
- **MX** : Maximum de séjour

Leçon 26 : PENALITE

Exemple (1) :

>FQD TUN PAR /ATU/D1 APR

>FQN 18 * PE

Pénalité

Cancellations (Annulation)

- Any time : a tout moment
- Charge 50 TND : Frais 50 TND
- For cancel : annuler le billet le jour même de son émission.
- Refund : remboursement (après minuit de jour d'émission de billet)
- No- Show : absent a l'enregistrement (check-in)
- Child /Infant discounts apply = on applique la réduction enfant /bébé

Changes (changement du date) exp: **First change free of cost an additional at USD 50 = Premier changement est gratuit, le suivant et avec 50 USD.**

Before departure (avant le départ) :

After departure (après le départ) : le client est dans la ville de destination (changer ou remboursé le coupon de retour)

- WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER
- Remboursement de billet en cas de décès de passager ou quelqu'un de sa famille
- FULL REFUND PERMITTED BEFORE DEPARTURE IN CASE OF REJECTION OF VISA
- Remboursement totale de billet, en cas de refus de visa.
- REFUND OF UNUSED FEES AND TAXES PERMITTED
- Remboursement des frais de service et taxes sont permis
- ❖ Pour connaître la liste des compagnies aériennes de moins chers au plus chers on tape le Format :

>FQD TUN BKK /D1 JUN/S

S: SHOPPER DISPLAY

Leçon 27 : LES TROIS ELEMENTS COMPLEMENTAIRES POUR L'EMISSION DU BILLET

❖ APPLICATION :

>SN 6 JUN TUN SXB (Strasbourg)

>SS 1Y1

>SN 20 JUN SXB TUN

>SS 1Y1

>NM1 AOUINI/MOHAMED

>AP 22524102

>TKOK

>RF LM

>ER

>FXB

>FQD TUN SXB /ATU/D6 JUN

>FQN 16 * PE

1. POUR EMETTRE LE BILLET D'AVION IL FAUT INSERER :

>SR FOID FORM OF IDENTIFICATION

>SR FOID - PP (N° Passport)

Ou

>SR FOID - NI (National Identity...) exp : SRFOID-PPZ76476547

2. FORM OF PAYMENT: FP

>FP CASH (En espèce)

3. TRANSACTION TIKET PRINT :

Transaction d'émission du billet.

>TTP imprime le billet d'avion

➤ Après l'émission du billet (TTP)

○ Réponse du système :

>FA PAX 057-46 000 140819/ETAF/TND 230.000/04 DEC 03/TUNTS317E/ 87451220/S2-3

○ Explication de l'affichage :

- La rubrique « FA »

- La condition de l'affichage de l'image billet est contient :

- ✚ Le numéro de billet émis.
- ✚ Un champ relatif à l'émission – ticket
- ✚ Le montant du billet en ttc.
- ✚ La date d'émission.
- ✚ Le numéro d'office **ID** de l'agence émettrice.
- ✚ Le numéro **IATA**.
- ✚ Les numéros du segment du vol émis.

Leçon 28 : BILLET ELECTRONIQUE

❖ Electronic ticket :

Permet de remplacer l'émission papier des coupons de vol par une image virtuelle du billet dans la base des données de la compagnie aérienne.

❖ Affichage d'un billet électronique :

L'image du billet électronique peut être visualisée à tout moment pendant une période de 13 mois à compter de la date d'émission.

APPLICATION :

>SN 20 MAR TUN DXB

>SS 1Y1

>SN 30 MAR DXB TUN

>SS 1Y1

>NM 1 AOUINI/MOHAMED

>AP 22501817

>TKOK

>RF LM

>ER

>FXB

>FQD TUN DXB /D 20 MAR/S

>FQN 12 * PE

>SR FOID -PP 04881617

>FP CASH

>TTP

- Il faut réafficher le **PNR**.

>RT/AOUINI

- Et une rubrique **FA** soit présentée dans le **PNR** alors le format suivant affiche l'image du billet :

>**TWD**

- Si le PNR comporte plusieurs **pax** il faut préciser le n° de ligne de **FA**.

>TWD /L 7



- Si le PNR ne s'affiche plus on utilise le n° de billet.

EXP :

- **TWD /TKT 199-1234567890**

La liste des Statuts des coupons du vol :

- (O, A) ⇒ Le Psg n'a pas encore voyagé.

*A ⇒ Contrôle automatique par les compagnies **72h** avant.

*Le départ ⇒ **airport control**

*O ⇒ Billet utilisable (Open for use)

*F ⇒ Flown billet utilisé

*V ⇒ billet annulé (void)

*R ⇒ billet remboursé (Refunded)

*E ⇒ billet a été échanger (Exchange)

Leçon 29 : REVALIDATION

❖ APPLICATION :

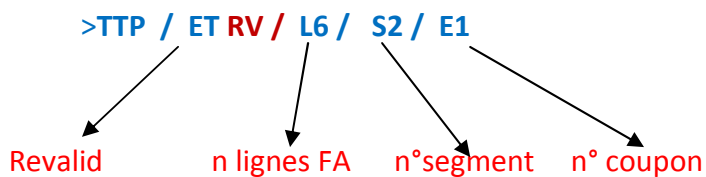
>SN 5 JUN TUN CAI
 >SS 1C1
 >SN 10 JUN CAI TUN
 >SS 1C1
 >NM 1 AOUINI/MOHAMED
 >AP 22524102
 >TKOK
 >RF LM
 >ER
 >FXP
 >RFAM ER
 SRFOID-PPREE5677
 FPCASH
 TTP

➤ Après l'émission du billet le client décide de changer la date de départ:

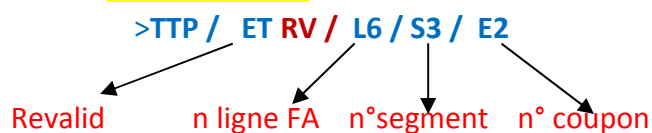
Les étapes à suivre :

1. Réafficher le PNR...RT
2. Lire la note du tarif (FQD, FQN) CHANGE PERMITTED
3. Afficher l'image de billet (TWD) afin de vérifier les statuts (O, A)
4. Changer la date de départ (SB25JUL2)
5. RF AM
6. ER
7. Il reste de valider le billet

✓ Pour le départ :



✓ Pour le retour :



Définition Revalidation:

Je revalide un billet électronique lorsque je n'ai pas un supplément tarifaire à encaissé
change permitted pas de pénalité.

Possibilité de revalidation

Vous pouvez revalider un billet pour un changement :

- De date sans changement de tarif.
- De vol sur la même compagnie

Impossibilité de revalidation :

- changement de classe
- Changement d'itinéraire
- Changement de compagnie

EXERCICE :

Départ le 03 MAY Retour le 12 MAY à DOHA :

>SN 3 MAY TUN DOH

>SS 1C1

>SN 12 MAY DOH TUN

>SS 1C1

>NM 1AOUINI/ MOHAMED

>AP 22524102

>TKOK

>RF AM

>ER

>FXP

>FQD TUN DOH /D 3 MAI/ATU

>FQN 10 *PE

>SR FOID –PPZH15524

>FP CASH

>TTP

>RT /AOUINI

>FQD TUN DOH /D3 MAY /ATU

>TWD

>SB 19 MAY 3

>RF AM

>TTP / ET RV /L 8/S3/E2

Leçon 30 : ANNULATION D'UN BILLET

❖ APPLICATION :

Départ le 10 MAR, Retour 30 MAR Stras Bourg.

>SN 10 MAR TUN SXB

>SS 1Y1

>SN 30 MAR SXB TUN

>SS 1Y1

>NM 1 AOUINI/MOHAMED

>AP 22524102

>TKOK

>RF LM

>ER

>FXP

>FQD TUN SXB /ATU/D 10 MAR

>FQN 19 * PE

>SR FOID- PPZ48257

>FP CASH

>TTP

✓ **Le client décide d'annuler son billet le jour même de son émission :**

Les étapes à suivre :

1. Réafficher le PNR (RT)
2. Lire la PE (FQN)
3. Réafficher le statut des coupons TWD

Si PE ⇒ cancellation permitted

➤ Alors on tape **TWX**

Réponse du système :

1. Mise à jour : STATUT COUPON

O ⇒ V

2. Mise à jour : la rubrique « FA »

ETAF ⇒ EVAF

VOID (annulé)

3. Mise à jour : l'état de la caisse

TKTT ⇒ CANX

Leçon 31 : LES FRAIS DU SERVICE

❖ SERVICE FEE MANAGER :

Définition :

- Les frais de services sont des frais liés à la distribution des billets, Ils s'appliquent à tous les voyageurs, sauf les bébés (2ans).

- Ces frais de service sont différents selon [la Destination](#) et [la classe de réservation](#).

➤ **prix hors taxe + les taxes = TTC + SFM= PRIX DE VENTE**

EXERCICE :

Destination LYON (LYS) 20 MAR Retour 30 MAR class M

>SN 20 MAR TUN LYS

>SS 1M1

>SN 30 MAR LYS TUN

>SS 1M1

>NM 1 AOUINI/MOHAMED

>AP 22524102

>TKOK

>RF LM

>ER

>FXP

>FQD TUN LYS /D 20 MAR /ATU

>FQN 13 * PE

>SR FOID -PP Z3573587

>FP CASH

>TTP

➤ **Le client décide d'annuler le billet :**

>RT / AOUINI

>FQD TUN LYS /D 20 MAR /ATU

>FQN 12 * PE

>TWD / L 9

>TWX à condition qu'il n y a pas de PENALITE

EXERCICE : Revalidation :

Destination KUALA LUMPUR

>SN 20 APR TUN KUL /AQR

>SS 1Y1

>SN 30 APR KUL TUN /AQR

>SS 1Y1

>NM 1 AOUINI/MOHAMED

>AP 22524102

>TKOK

>RF LM

>ER

>FXB /S 2 x/S 4 x

>FQD TUN KUL /AQR /D 20 APR

>FQN 19 * PE

>SR FOID –PPZ13574

>FP CASH

>TTP

➤ **Le client a décidé de changer la date de départ :**

>RT / AOUINI

>FQD TUN KUL / D 20 APR /AQR MD

>FQN 19 * PE (first change is free)

>TWD

>SB 27 APR

>RF LM

>ER

>TTP /ETRV/ L 6/S 2 -3/E1 - 2

FQC ⇔ Permet d'afficher le taux de change

FQC50USD/ TND

Leçon 32 : ETABLIR UN VOYAGE ORGANISE

❖ Les étapes à suivre :

1) Etude de marché : les concurrents, les conditions de voyages, les affiches, les hôtels, les villes à visiter.....

2) Vérifier horaires et disponibilités.

3) Envoyer une demande tarif groupe à la compagnie soit par fax, soit par e-mail :

- Date de départ.
- Date de retour.
- Nombre de passager.
- Destination.

Veillez par la présente nous communiquer votre meilleur offre de prix

✓ Réponse de la compagnie :

- Numéro de PNR qui a été créé par la compagnie.
- Prix tarif groupe HT 240.000 (tarif publié 269.000)
- Date limite d'émission des billets
- Le tour code.

- Avant le jour d'émission des billets on commence d'envoyer les noms des passagers.

- Le jour d'émission des billets on utilise la tarification manuelle :

1. Réafficher le PNR : numéro du dossier.

2. On fait la création d'un TST vierge :(TRANSITIONAL STORED TICKET)

O Je tape **TTT** qui sera complété par les éléments tarifaires nécessaires à l'émission du billet en tapant le format **TTI** ou (TTK).

3. Insertion des éléments :

- a) Base tarifaire : **TTI/B** GRP ou GROUPE
- b) Validité : **TTI/V** 17MAR 24MAR
- c) Franchise bagage: **TTI/A** 30K (Allowed):
- d) Element tarifaire:

TTI/F240.000/X98.000YQ/X2.000TN/X17.000RL/X3.500RK/X21.500TR.

- e) Element composante tarifaire: **TTI/C** BUILD. f) Indicator de vente: **TTI/S** SITI
- g) Le tour code : **FTNR** code envoyé par la compagnie.exp : **FTNRDC547**

✚ Afficher le PNR: **TQT**, si on a plusieurs TST on précise **TQT/T2**.

✚ Créer le TST vierge : **TTT**.

✚ Remplir le TST : **TTI/TTK**.

✚ Supprimer un TST : **TTE**.

✚ Afficher un historique d'un TST : **TTH**.

✚ Séparé plusieurs TST : **TTS**

EXERCICE :

>TTC

>TTI/WLAP7TN

>TTI/V 10 APR 21 APR

>TTI/ A 20 K

>TTI/ F230.000/X98.000YQ/X2.000TN/X17.000RL/X3.500RK/X21.500TR

>TTI/C BUILD

>TTI/S SITI

EXERCICE:

>TTC

>TTI/BM1EE1M

>TTI7V 6 MAY 10 MAY

>TTI/A20K

>TTI/F244.000/X98.000YQ/X2.000TN/X17.000RL/X3.500RK/X21.500TR

>TTI/C BUILD

>TTI/S SITI

Leçon 33 : DOCUMENT ECHANGE

- ✓ J'utilise le document en échange lorsque **j'ai un supplément tarifaire à encaisser** :
 - Le cas d'une pénalité.
 - Le cas d'un sur classement.
 - Le cas d'un rerouting (changement l'itinéraire : changement du parcours).
 - Le cas des taxes a ajoutés.

❖ APPLICATION:

>SN 10 APR TUN MRS
>SS 1M1
>SN 17APR MRS TUN
>SS 1M1
>NM1 AOUINI/MOHAMED
>AP 22524102
>TKOK
>RF LM
>ER
>FXP
>FQN 10 * PE
>SR FOID - PPZ1234589
>FP CASH
>TTP

- ✓ **Le client décide de changer la ville de retour, PAR - TUN au lieu de MRS - TUN ,**
- ✓ **les étapes à suivre :**

1. Réafficher le PNR.
2. Afficher l'image de billet TWD afin de vérifier les statuts des coupons.
3. Lire la note tarifaire : **FQD et FQN14*PE, CO...** Pas de pénalité car tarif excursion CO COMBINABILITY Open Jaw)
4. Vérifier horaires et disponibilités : SN17APR PAR TUN.
5. Book new flight: SS1M3
6. Afficher l'ancien TST: TQT et imprimer.
7. Cancel unwanted flight: **XE4**.
8. RF LM et ET
9. Calculer la différence entre le nouveau parcours et l'ancien parcours :

✚ Méthode N° 1 :

FQPTUN/ATU/CM/D10APRMRS - - PAR/ATU/CM/D17APRTUN

Classe M

Le système affiche une liste de tarif en TTC je sélectionner le bon tarif FQQ2 et je l'imprime.

Méthode N°2 :

- Création d'un PNR juste pour le tarif

>SN 15 APR TUNMRS

>SS1M1

>SN22APRC DGTUN

>SS1M1

>NM1AOUINI/MOHAMED

>FXP

>Imprimer l'image de tarif

>Ignorer le PNR : IG

10. Calculer la différence entre l'ancien tarif et le nouveau tarif :

New fare	Old fare	Difference
HT: 433.000	HT: 327.000	HT: 106.000
Taxes	Taxes	Taxes: O (old)
2.000TN	2.000TN	X2.000TN
17.500RL	17.500RL	O17.500RL
3.500RK	3.500RK	O3.500RK
46.500Qx	16.500QX	X30.000QX
8.000IZ	8.000IZ	O8.000IZ
15.000FR	15.000FR	O15.00FR
25.000FR	17.500FR	X7.500FR
TTC: 646.500	TTC: 646.500	TTC: 145.000

11. Insérer les éléments dans un TST vierge :

- TTC pour créer un TST vierge Paris Tunis.

Remplir le TST :

- TTI /BMEE1M.
- TTI/VXX 10 MAY(NVB NVA)
- TTI/A20K
- TTI/CBUILD
- TTI/SSITI
- TTI/R433.000/X2.000TN/X30.000QX/X7.500FR/O96.000YQ/O17.500RL/O3.500RK/O8.000IZ/O15.000FR/T145.000.

12. Insérer les informations de billet d'origine : **FO*L8** (n de ligne de FA ou FHE)

RQ : l'élément FHE remplace automatiquement FA.

13. Original and new form of payment: **FPO/CASH/+CASH/TND145.000**

14. imprimer le billet. **TTP**

Document en échange le cas d'une pénalité : (voir vidéo)

>SN 7 JUN TUN MRS

>SS1W1

>SN 14 JUN MRS TUN

>SS1W1

>NM1 AOUINI/MOHAMED

>AP 22524102

>TKOK

>RFLM

>ER

>FXB

>FQD TUN MRS/D7 JUN

>FQN 10 * PE

>SR FOID - PP123456789

>FP CASH

>TTP

➤ **Après l'émission de billet le client décide de changer la date de départ 31 MAY :**

>RT /AOUINI

>TWD

>FQDTUNMRS/D7JUN/ATU

>FQN14*PE

- ✓ Reponses de système: Changes: any time: charge 50.000 TND for reissue/revalidation.
- Change permitted in the limit of ticket validity.

>SB31MAY2

>XE 3

📌 **Mise à jour de TST :**

-J'affiche TST page graphique j'insère le montant 50.000 dans la case **tarif de base**, cocher tous les taxes sauf le taxe 2.000TN dans **le tableau des taxes, mettre à jour le TST.**

Ou

- Mettre à jour le TST : **TTU/S2-3**

TTK/EXCH

TQT (afficher le TST par son numéro)

TTI/CBUILD

>FO *L 6

>FPO/CASH/+CASH/TND 52.000

>TTP

📌 **Document échange d'un sur classement:**

SUR classement: extension de validité.

>SN 20MAY TUN ORY

>SS 1K1
 >SN 30 JUN ORY TUN
 >SS1K1
 >NM1 AOUINI/MOHAMED
 >AP22501817
 >TKOK
 >RF LM
 >ER
 >FXP
 >FP CASH
 >SR FOID - PP13456
 >TTP

✓ Le client décide de changer la date de retour le 15 juillet :

On remarque que le client dépasse la validité de billet d'origine qui est **1 mois** cela nécessite un **sur classement** les étapes à suivre :

>RT/AOUINI
 >TWD
 >FQD TUN ORY/ATU/D 20 MAY

KLEE1M : tarif excursion valable **1 mois** : modifiable, on le remplacera par :

KLEE3M : tarif excursion valable **3 mois**.

>SB 15 JUL 3

➤ Calculer la différence entre nouveau tarif et l'ancien tarif :

📌 **Méthode N°1 :**

>Création d'un PNR juste pour le tarif :

>TUN PAR : classe K 10 juin

>PAR TUN : classe M 15 juillet

>FXP : imprimer le tarif

📌 **Méthode N°2 :**

FQPTUN/CM/ATU/D20MAYORY/D30JUN/CK/ATUTUN

Old fare	New fare	Difference
HT :473000	HT :506000	HT : 33.000
Taxes :96.000YQ	Taxes :96.000YQ	Taxes :X2.000TN
2.000TN	2.000TN	
18.000RL	18.000RL	
8.000IZ	8.000IZ	
3.500RK	3.500RK	
15.000FR	15.000FR	
25.000FR	25.000FR	
TTC:640.500	TTC:673.500	TTC : 35.000

Leçon 34 : LES ZONES IATA : (Traffic conferenc:TC)

Zone1 (TC1) :

- ✓ Amérique de nord, centre, sud et les îles voisines.

Zone 2 (TC2) :

- ✓ Europe, Afrique, le moyen orient.

Zone 3 (TC3) :

- ✓ Asie, Australie, les îles pacifique, new Zélande.

CHAP35 : LES INDICATEURS

GEOGRAPHIQUES :

(Global Indicateur GI)

- ✓ PAR NYC via **AT**: Atlantique
TC2 TC1

- ✓ TYO LAX via **PA** : Pacifique
TC3 TC1

- ✓ TUN PAR via **EH** : Eastern Hémisphère
TC2 TC2
- ✓ Stockholm Tokyo via **TS** : Tran Siberian
STO TYO
TC2 TC3
- ✓ New York Sao Paulo via **WH** : western Hemisphere
NYC SAO

- **Fare construction : calcul d'un voyage :**

EXP:

Types of journey:

- ✓ TUN- PAR : **OW** (one way)
- ✓ TUN-PAR-TUN: **RT** (round trip)
- ✓ TUN- NCE - - PAR-TUN : (Turn Around Simple Open Jaw)
- ✓ TUN-PAR - - PAR- TOE (Original Simple Open Jaw)

Pour vérifier les types de circuits et le droit de changer le parcours (rerouting) taper :

FQDTUNPAR/ATU/D3JAN

FQN 10* CO (combinability)

EXP :

TUN PAR TUN : Le client n'a pas le droit de changer son point de retour Frankfurt Tunis car

ADD-ONS not permitted par contre **END-ON-END** combination permitted with domestic

fare. Double open jaw : TUN PAR - - NCE TOE

Accord Interline : TGAD-AT/TU

Accord SPA : Special Price Agreement exp: TUN-AF-PAR-TU-TUN le système affiche le tarif le plus chère YIF. Car les 2 compagnies n'ont pas d'accord pour les tarifs les moins chers.

Accord d'endossement/endorsment : exp : TUN-AH-ALG-AH-TUN après émission de billet le passager n'a pas le droit de changer son retour avec TU. **ENDOS AH ONLY**

Leçon 36: REMBOURSEMENT TOTALE SANS PENALITE

-Affichez le dossier de remboursement :

RT/AOUINI

TWD

TWREF (refund record)

Ou

-Tapez le format **TRF199-1234567890**

Mise a jours des taxes

Affichez les taxes

TRFT

REFUNDABLE TAXES

AOUINI/MOHAMED

199 6732672463

UNUSED TAXES

T1	2.000 TN
T2	18.000 RL
T3	23.000 QX
T4	4.000 QR
T5	11.600 XY

-POUR SUPPRIMER LE TAXE N 1 TAPER :

TRFU/TX1

-Imprimer le remboursement taper :

TRFP

Leçon 37 : REMBOURSEMENT TOTALE AVEC PENALITE

-Affichez le dossier de remboursement :

RT/AOUINI

TWD

TWREF (refund record)

Ou

Tapez le format **TRF199-1234567890**

Mise à jour de l hors taxe

FARE PAID: 500.000

- **CHARGE 50 PERCENT FOR CANCEL/REFUND TAPER LE FORMAT:**

TRFU/CP50 réduire 50%(PERCENTAGE) de prix hors taxe

- **CHARGE TND 50.000 FOR CANCEL/REFUND TAPER LE FORMAT:**

TRFU/CP50A réduire 50 TND (AMOUNT)

-Mise à jours des taxes

-Affichez les taxes

TRFT

REFUNDABLE TAXES

AOUINI/MOHAMED

199 6732672463

UNUSED TAXES

T1	2.000 TN
T2	18.000 RL
T3	23.000 QX
T4	4.000 QR
T5	11.600 XY

-POUR SUPPRIMER LE TAXE N 1 TAPER

TRFU/TX1

-Imprimez le remboursement taper :

TRFP

Leçon 38 : CALCUL D'UN VOYAGE

❖ Construction tarifaire:

FQDTUNPAR/ ATU/R,nuc	FCP NUC	TUN PAR 416.02	Fare construction point Neutral unit of construction 1NUC=1USD
	MPM TPM	1106 922	Maximum permitted mileage(distance autorisé) Ticketed permitted mileage(distance réel)
	EMS AF IROE LCF	M 416.02 1.44223 600.000 en classe économique Y	Excess mileage surcharge Applicable fare IATA rate of exchange Local currency Fare

TPM < MPM ⇒ EMS = 0 = M (0 mileage)

TPM > MPM \Rightarrow EMS = TPM / MPM = entre 5% à 25 % 5M 10M 15M 20M 25M

AF = NUC ou AF = NUC * EMS

LCF = AF * IROE = 416.02 * 1.44223

Conclusion :

6juin TUN PAR

FXP

- 06JUN 11 TUN TU PAR 416.02 NUC 416.02END ROE 1.442230

RQ : prix moins chère n'est pas affiché :

1. Pas de place.
2. Les conditions non respecté.
3. Excès de distance.
4. Il n'y a pas d'accord entre compagnie.

TUN \longrightarrow CAI: 06 JUN 11 TUN AZ X/ROM AZ CAI 10M 1174.56NUC 1174.56END

ROE1.442230

- Le prix à augmenter de 10% (10M)

TABLE DES MATIERES :

Leçon 1 : Présentation du système de réservation AMADEUS.....	4
Leçon 2 : Constitution d'un dossier passager(PNR).....	6
Leçon 3 : Codage, Décodage.....	9
Leçon 4 : Les types de vols.....	11
Leçon 5 : Flight information.....	12
Leçon 6 : Fréquences des vols.....	13
Leçon 7 : Temps minimum de correspondance.....	14
Leçon 8: Déplacement dans l'écran d'AMADEUS.....	16
Leçon 9 : Clôture d'un PNR.....	17
Leçon 10 : Réaffichage d'un PNR.....	19
Leçon 11 : Annulation d'un élément de PNR.....	20
Leçon 12: Duplication d'un PNR / Split ou séparation de dossier.....	21
Leçon 13 : Rubriques complémentaires.....	23
Leçon 14 : Cartes fréquent flyer.....	25
Leçon 15 : Attribution du siège.....	26
Leçon 16 : Vente d'un passager « UM ».....	27
Leçon 17 : Files d'appel.....	29
Leçon 18 : Historique d'un PNR.....	30
Leçon 19 : La servuction.....	31
Leçon 20 : Le surbooking (vol régulier).....	32
Leçon 21 : Liste d'attente.....	33
Leçon 22 : Tarification automatique.....	34

Leçon 23 : Consultation tarifaire.....	36
Leçon 24 : La note tarifaire.....	39
Leçon 26 : Pénalité.....	40
Leçon 27 : Les trois éléments complémentaires pour l'émission du billet.....	41
Leçon 28 : Billet électronique.....	43
Leçon 29 : Revalidation.....	45
Leçon 30 : Annulation d'un billet.....	47
Leçon 31 : Les frais de service.....	49
Leçon 32 : Etablir un voyage organisé.....	51
Leçon 33 : Document échange.....	53
Leçon 34 : Les zones IATA : (trafic conference: TC).....	57
Leçon 35 : Les indicateurs géographiques (Global Indicateur GI).....	58
Leçon 36 : Remboursement totale sans pénalité.....	60
Leçon 37 : Remboursement totale avec pénalité.....	61
Leçon 38 : Calcul d'un voyage.....	63