

CENTRE DE FORMATION

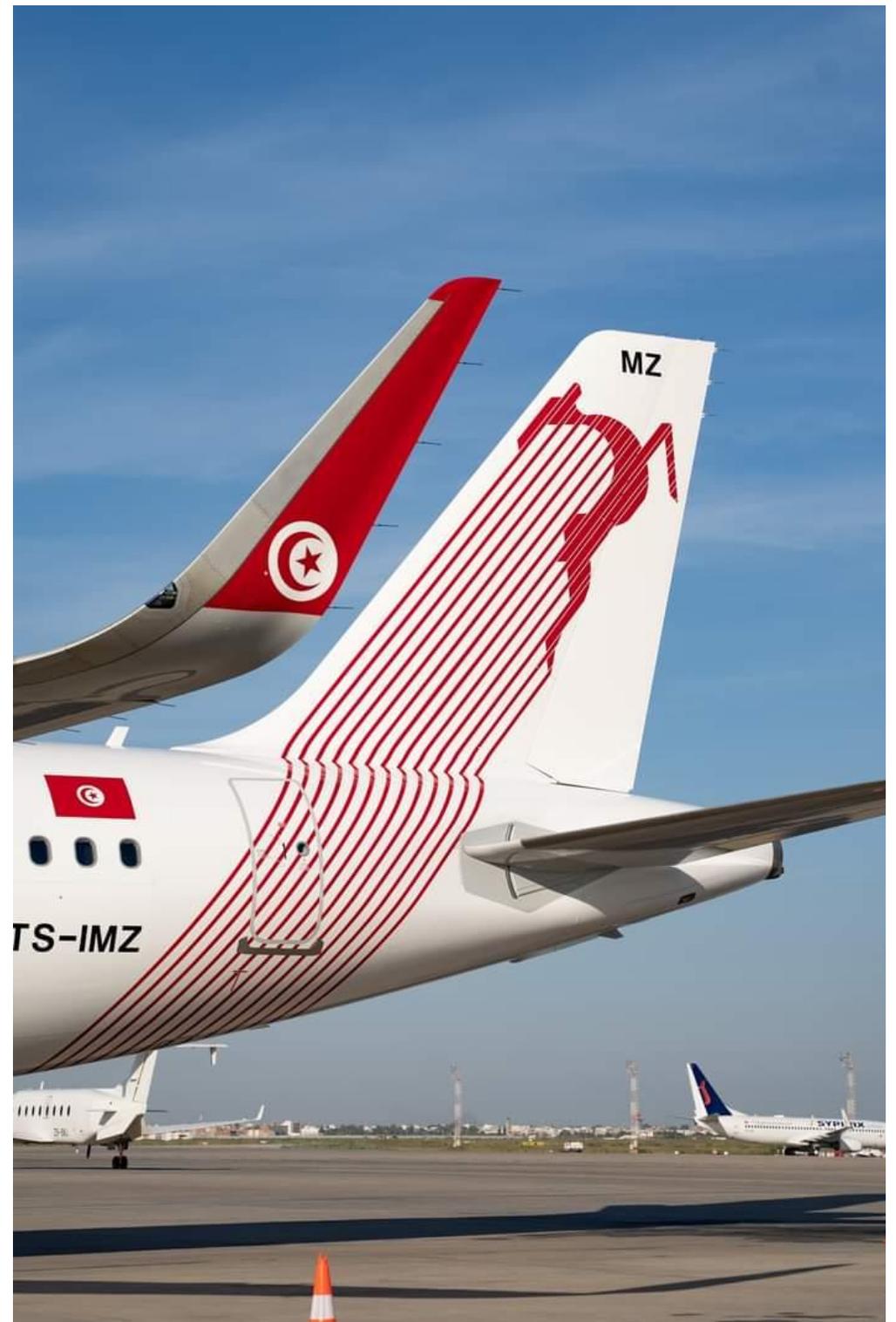
LE PLAISIR DE SE FORMER ——— TUNISAIR



CATALOGUE DES FORMATIONS 2022

tunisair.com

الخطوط التونسية
TUNISAIR



SOMMAIRE

3 EDITORIAL

5 FORMATION OPÉRATIONNELLE

22 FORMATION COMMERCIALE

30 FORMATION GÉNÉRALE

65 FORMATION PERSONNEL NAVIGANT COMMERCIAL

75 FORMATION PERSONNEL NAVIGANT TECHNIQUE

85 NOS CONTACTS

LEGENDE



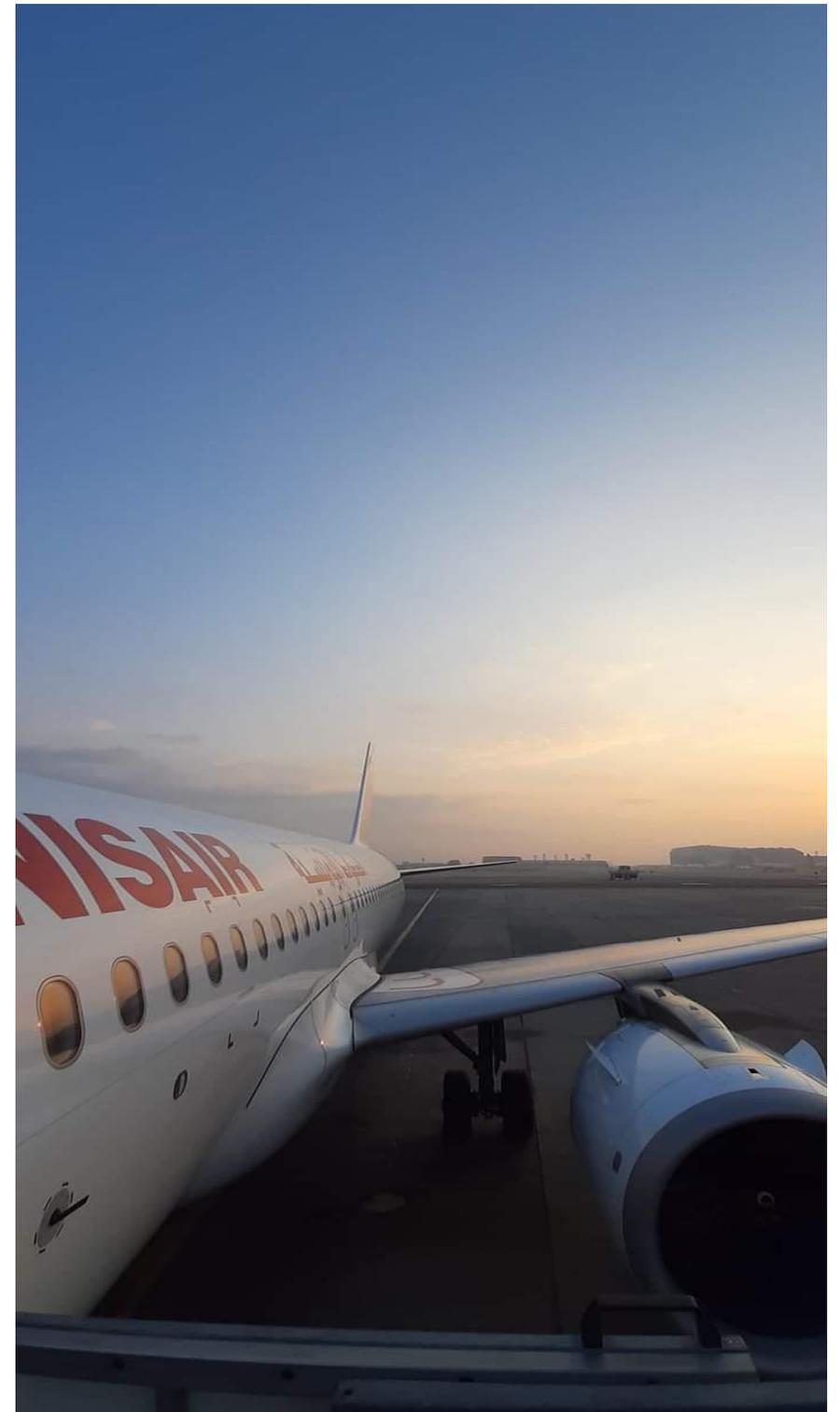
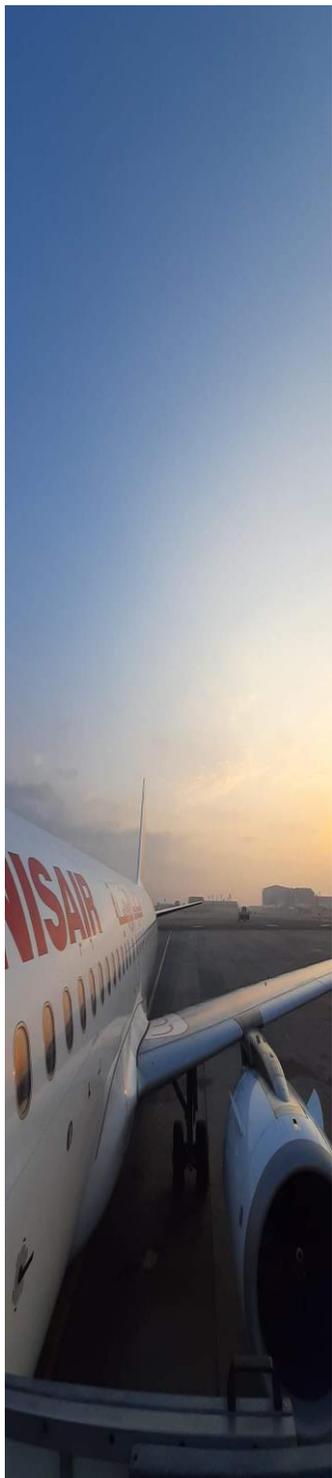
INDIVIDUEL



FORMATION
CERTIFIANTE



GROUPE



Fort de son expérience de plus de 40 ans le centre de formation de Tunisair est un établissement au savoir-faire reconnu dans le secteur, qui exerce dans le strict respect des normes internationales et de la réglementation en vigueur.

Nous couvrons l'ensemble des activités opérationnelles et commerciales, que nous déclinons en trois catégories : formations opérationnelle, formation commerciale et formation générale.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur une solide expérience, largement reconnue dans le domaine de l'aérien et des opérations au sol.

Le centre de formation de Tunisair met aussi son expérience et son savoir-faire au profit des filiales de la compagnie et des compagnies étrangères qui nous font confiance.

Nous proposons à nos clients un large éventail de formations et créons des modules sur mesure pour nous adapter à leurs besoins.

Nous continuerons à œuvrer au développement des compétences et restons ouverts à toute proposition de formations personnalisées.



FORMATION OPÉRATIONNELLE

5 CURSUS ATE

- ffj O
- O
- ffj
- fffj ffj ffj ffj
- N fffj

CURSUS SURETÉ ET SÉCURITÉ

- N ff ffj O bffj
- i fffj i i
- i i ffj
- i

CURSUS FRET

- L ffj ffj ffj
- i ffj i
- ffj ffj
- O i i ffj ffj i
- L ffj ffj
- L ffj L ffj

CURSUS GÉNÉRAL RÉGLEMENTAIRE

- ffj N
- N N ffj N N
- ffj
- ffj ffj i i N



CURSUS ATE

ATE de base

Durée
ffj

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Former le candidat sur les équipements avion, les données techniques nécessaire à l'avion. Lui fournir de solides connaissances dans de nombreux domaines : météorologie, techniques de navigation, circulation aérienne, informatique, normes de sécurité pour assurer dans les meilleures conditions la préparation d'un avion.

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, managers d'aéroport ou responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

Programme du DGAC selon décision ministérielle 227

Juin 2004 est basé sur 26 matières:

- . Navigation Aérienne
- . Opération Aérienne
- . Radionavigation et Instrument de bord
- . Chargement
- . Réglementation Aéronautique
- . Infrastructure et Balisage
- . Circulation Aérienne...

Documentation

Supports de cours et polycopés des exercices



CURSUS ATE

Recyclage ATE

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
ffji ffjffffj O

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Mettre à jour les connaissances et performances des ATE

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, managers d'aéroport ou responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Supervision passage
2. Supervision piste et contrôle de charge (bagage/fret et mail)/ULD
3. Système Management de Sécurité
4. Système Management de la Qualité
5. FH (Facteurs Humain de l'aviation civile)
6. Sûreté de l'Aviation Civile
7. Réglementation Aéronautique
8. Marchandise Dangereuse
9. Sécurité sur les aires de trafic

Documentation

Supports de cours et polycopés des exercices



CURSUS ATE

Gestion des Escales

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . La réglementation du transport aérien
- . Identifier et savoir utiliser les différents documents contractuels ou manuels
- . Préparer et gérer les irrégularités opérationnelles
- . Anticiper les situations de crise
- . Les audits internes et externes
- . Adhérer au système qualité et de gestion de la sécurité

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, managers d'aéroport ou responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Supervision passage
2. Supervision piste et contrôle de charge (bagage/fret et mail)/ULD
3. Système Management de Sécurité
4. Système Management de la Qualité
5. FH (Facteurs Humain de l'aviation civile)
5. Sûreté de l'Aviation Civile
6. Réglementation Aéronautique
7. Marchandise Dangereuse
8. Sécurité sur les aires de trafic

Documentation
Supports de cours



CURSUS ATE

Qualification Machine et région

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
ffj ffjfffj O

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Une fois diplômés, les agents ayant fait la formation théorique ATE de base, participent à une formation de qualification de types machines et régions.
- . Assurer la formation des participants sur les spécificités techniques des types d'appareils et différentes régions.

POPULATION CIBLE

ATE de Base, Chefs d'escale, managers d'aéroport ou responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Qualification Machine de type A330 - A320 - A319- B737
2. Qualification Régions, AFRIQUE -MOYEN ORIENT- EUROPE

Documentation
Supports de cours



CURSUS ATE

Superviseur Escale

Durée
ffj

Pédagogie  

Prérequis
ffji ffjffffj O

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Apprendre aux participants à maîtriser les différentes fonctions opérationnelles (Escale et piste) et les différents matériels associés

POPULATION CIBLE

Superviseurs Escales, Chefs d'escale, managers d'aéroport, responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Supervision check-in et traitement des passagers et traitement des bagages, fret et mail
2. Chargement d'aéronef et contrôle de charge (General weight and balance proficiency and awareness)
3. Système Management de Sécurité
3. FH (Facteurs Humain de l'aviation civile)
4. Sûreté de l'Aviation Civile
5. Réglementation Aéronautique
6. Marchandise Dangereuse Cat 10
7. ULD
8. Sécurité sur les Aires de Trafic

Documentation
Supports de cours



CURSUS SURETÉ ET SÉCURITÉ

Sécurité sur les Aires de Trafic

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Apprendre aux participants, les mesures nécessaires en vigueur à respecter lors du travail sur les aires de trafic, connaître et maîtriser l'utilisation et la circulation du matériel sur l'aire de trafic.

POPULATION CIBLE

Chefs d'escales, Agents de sûreté, Chefs Avion, responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Définition et acronyme (aire de mouvement, aire de manœuvre, aire de trafic...).
2. Importance de la sécurité sur les aires de trafic (danger, risque...).
3. Utilisation et circulation du matériel sur l'aire de trafic.
4. Protection et respect de l'environnement .

Documentation
Supports de cours



CURSUS SURETÉ ET SÉCURITÉ

Conditions d'entrée dans les états membres schengen et base sécurité des documents

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Améliorer la transmission des données APIS
- . Réduire le nombre d'INAD
- . Réaliser de bonnes performances

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, Agents d'escale, responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Comment numériser un document
2. Les méthodes de protection, de sécurité, les plus courantes
3. Les techniques d'impression et Les types d'encre
4. Les informations générales sur la convention de Schengen et les états membres
5. Catégories de visa Schengen
6. Conditions d'entrée des pays Schengen
7. Validité de visa Schengen
8. Evaluation du voyageur
9. Détection d'imitateur

Documentation
Supports de cours



CURSUS Fret

Palettisation et arrimage

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Conditionner en sécurité des marchandises prévues au transport par voie aérienne, dans le respect des référentiels internes et de la réglementation internationale.

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, managers d'aéroport ou responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Théorie générale, sensibilisation à la sécurité et contrôle des unités de chargement, les différents types d'avions et les versions de soute, le matériel de palettisation et d'arrimage.
2. Les règles générales de palettisation, les règles générales des arrimages standards et particuliers, les règles d'incompatibilité, Exercices sur les règles de palettisation pour le fret spécial, les règles de palettisation pour les BIG et OHG

Documentation
Supports de cours



CURSUS FRET

Marchandise Dangereuse

Durée
g

Pédagogie

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues

Conforme aux recommandations

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. A l'issue de ce stage, le stagiaire possèdera les connaissances fondamentales lui permettant de vérifier en tous points la conformité d'une expédition de marchandises dangereuses dans le respect de la réglementation.

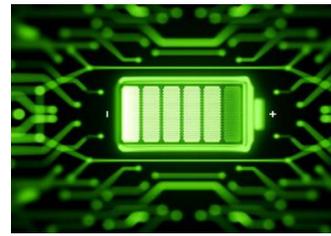
POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, Personnel Fret, manutention responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Théorie générale et Classification
2. Prescriptions générales pour les expéditeurs
3. Prescriptions et Instructions générales d'emballage
4. Etiquetage et marquage
5. Déclaration de l'expéditeur et autres documents pertinents
7. Procédures d'acceptation
8. Procédures de stockage et de chargement
9. Dispositions concernant les passagers et les membres de l'équipage
10. Procédures d'urgence

Documentation
Supports de cours



CURSUS FRET

Accumulateur de lithium & O2

Durée
g

Pédagogie

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues

Conforme aux recommandations

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Etre conforme à la réglementation (DGR2.2.3 et 2.2.4).
. Avoir l'aptitude de prendre les bonnes décisions concernant le transport d'accumulateur de Lithium & O2.
. Améliorer la transmission avec des aides à la mobilité réduite ou avec des accumulateurs d'oxygène.

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, managers d'aéroport ou responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Théorie générale et exercices
2. Les limites et exercices
3. Les conditions d'acceptation
4. Marque et Etiquetage
5. Reconnaissance de MD cachés
6. Disposition concernant les passagers et les membres d'équipage et procédure d'urgence
7. Une évaluation des connaissances par un test écrit (QCM) avec une note éliminatoire 10/20.

Documentation
Supports de cours



CURSUS FRET

Le Transport des Animaux Vivants et Produits périssables

Durée
g

Pédagogie

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues

Conforme aux recommandations

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Connaître les exigences et la réglementation IATA en vigueur du transport des AVI
- . Respect et conformité des procédures lors d'une expédition AVI

- . Veiller au bien être de l'animal lors de son transport
- . Acquérir les normes et procédures régissant le chargement et le déchargement des PP conformément à la réglementation de l'IATA en vigueur (Manut)

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, Personnel Fret, manutention

PROGRAMME

1. Théorie générale
2. Application de la réglementation
3. Législation d'ordre gouvernemental
4. Réglementation propre aux transporteurs Réservation et préparatifs d'expédition
5. Comportement Animal, Marquage et Etiquetage
6. Convention sur le commerce international des espaces de faune et de flore menacées d'extinction
7. Respect et conformité des procédures lors d'une expédition.

Documentation
Supports de cours



CURSUS FRET

Procédure d'Acceptation, Préparation et Réservation du fret

Durée
g

Pédagogie

Prérequis

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues

Conforme aux recommandations

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Permettre aux participants d'accepter convenablement une expédition au départ

POPULATION CIBLE

Agents d'acceptation fret

PROGRAMME

1. Conditions, acceptation, expéditions
2. Fret normal, fret spécial
3. Préparation des documents/Rédaction LTA
4. Manifeste de marchandise
5. Avis d'arrivée

Documentation
Supports de cours



CURSUS GENERAL REGLEMENTAIRE

Formation Sûreté

Durée
ffj

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Former les participants aux principes et mesures régissant la sûreté de l'aviation civile

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, managers d'aéroport ou responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. introduction sur l'importance et définition de la sûreté de l'aviation civile.
2. Organisations internationales et régionales
3. Règles de base relatives au traitement des actes d'intervention illicite
4. malveillance
5. Cas de menace

Documentation
Supports de cours



CURSUS GENERAL REGLEMENTAIRE

Système de Sécurité (SMS)

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Fournir les connaissances fondamentales pour la gestion systématique de la sécurité dans l'aviation civile à l'aide du concept de système de gestion de la sécurité (SMS) développé par l'OACI.

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, managers d'aéroport ou responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Concepts élémentaires relatifs à la sécurité
2. Introduction à la gestion systématisée de la sécurité
3. Réglementations et argument commercial relatifs aux SMS
4. Analyse des dangers et évaluation des risques
5. Gestion de la sécurité du changement
6. Étapes nécessaires au déploiement, au fonctionnement et à l'évaluation d'un SMS
7. Gestion de l'introduction progressive d'un SMS
8. Mesure des performances en matière de sécurité
9. Évaluation d'un SMS

Documentation
Supports de cours



CURSUS GENERAL REGLEMENTAIRE

Facteurs Humains

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Connaître parfaitement, appliquer et faire respecter les mesures et les consignes de sécurité au travail
- . Avoir conscience de sa propre sécurité et de celle des autres dans son environnement professionnel

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, managers d'aéroport ou responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Pourquoi le facteur humain est un élément indispensable à prendre en compte, lors, pendant et après le vol
2. Les aspects liés au facteur humain à prendre en compte, le risque fatigue, le respect du repos, les incidents...
3. Analyses, études et recueils de données permettant de mesurer des aspects liés au facteur humain et ayant un impact de manière concrète sur les opérations aériennes.

Documentation
Supports de cours



CURSUS GENERAL REGLEMENTAIRE

Fatigue Risk Management System

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
N N

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . L'amélioration de la sécurité des opérations
- . Expliciter les réglementations et obligations inhérentes à la gestion de la fatigue.
- . Approfondir les connaissances du facteur fatigue et de sa gestion.
- . Fournir les principes et les outils pour la mise en place

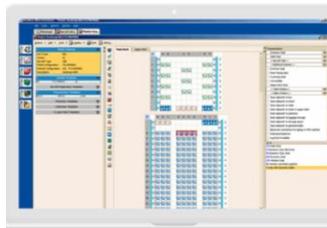
POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, managers d'aéroport ou responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Références réglementaires
2. Bases théoriques de la fatigue et de sa gestion : Fatigue – Vigilance – Sommeil – Rythmes circadiens – Inertie du
3. sommeil – Facteurs de la fatigue dans les opérations aériennes – stratégies de gestion de la fatigue.

Documentation
Supports de cours



22 CURSUS PRODUIT

- ffj N i i ffj
- ffj N
- O ffj ffj ffj
- ffj i i i
- ffj N O
- ffj N N
- ffj ffj N ffj N
- ffj
- ffj
- ffj Offj ffj
- O ffj
- N ffj ti

Durée
g

Pédagogie 

Prérequis
i

Evaluation

bffj

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- Maitrise du système Altea Inventaire

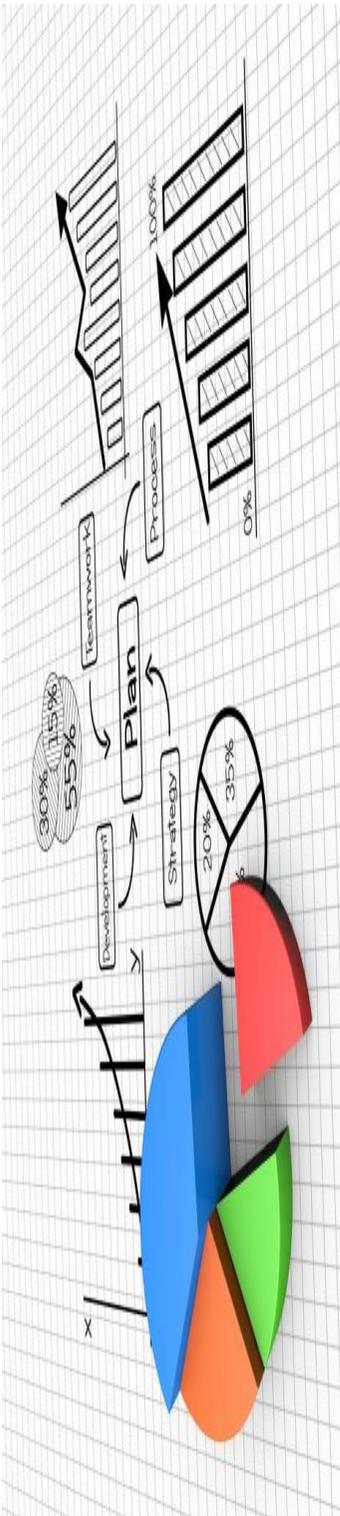
POPULATION CIBLE

Analystes et gestionnaires de la direction revenue management

PROGRAMME

1. Introduction sur le système Altea Inventaire
2. Création des classes de réservation, terminal, aéroport, équipement d'avion et seat-map
3. Réacommodation des passagers après annulation ou changement d'itinéraire ou horaire ou avion
4. Traitement des messages du système
5. Création de seat map d'un avion avec ajout des caractéristiques, révision et test d'évaluation

Documentation
Supports de cours





CURSUS PRODUIT

Formation AMADEUS EMD



CURSUS PRODUIT

Tarification & Réservation

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Apprendre à utiliser le nouveau produit et ses fonctions

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Créer et lire un dossier de réservation et son historique
. Avoir une idée sur le tarif et le statut des billets électronique
. Savoir lire la réservation, le Billet électronique et le tarif

Pédagogie  

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Agent d'acceptation

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Agence de voyage, Revenue Management, Ventes

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. Description de l'EMD et définition
2. Exercices de différents cas de l'EMD
3. Rappel des cas de l'EMD exercices

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. Création d'un dossier de réservation
2. Constitution d'un PNR
3. Emission de billet ETKT
4. Consultation tarifaire
5. Annulation et réinstauration d'un billet électronique

Langues  

Langues  

Conforme aux recommandations 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS PRODUIT

Formation Revenue Management

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Maitriser les notions de base et le raisonnement RM
- . Faciliter l'utilisation des outils RM (Inventory et Rembrandt) en comprenant leur boîte noire,

Pédagogie

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Revenue Management, Représentants de la compagnie

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. Introduction
2. Processus RM
3. Demande offerte
4. Calcul des prévisions
5. Les outils mathématiques
6. L'optimisation
7. Examen interactif

Langues

Conforme aux recommandations

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours

amADEUS CURSUS PRODUIT

altea

Formation AMADEUS ARD WEB

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Initiation au nouveau système AMADEUS ALTEA réservation et ticketing

Pédagogie

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Agences des voyages, Personnel d'acceptation
Agents de Ventes et Escales

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. Création d'un PNR
2. Traitement des particularités et des cas spéciaux
3. Forme de paiement
4. Traitement des billets électronique
5. Rerouting volontaire ou involontaire

Langues

Conforme aux recommandations

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS PRODUIT

Formation OSCAR FIDELYS

Durée
g

Pédagogie

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues

Conforme aux recommandations

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Fidéliser plus d'adhérents
- . Maitriser bien le programme Fidelys pour répondre aux besoins des clients
- . Améliorer la qualité de service.

POPULATION CIBLE

Agents de Ventes et Escales

PROGRAMME

1. Création Adhésion, le Profil membre dans Altéa et compte famille
2. Aperçu sur la charte fidelys et sur les avantages de chaque niveau de Carte (Classic, Siler et Gold)
3. Emission et annulation des primes Fidelys (Billet prime, EMD primes Surclassement; EMD primes Excédent de bagage et PETC)
4. Remboursement et échange des primes fidelys
5. Achat des miles primes et qualifiants

Documentation
Supports de cours



CURSUS PRODUIT

Formation Direct Data Solution DDS

Durée
g

Pédagogie

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues

Conforme aux recommandations

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Initiation à l'outil DDS
- . Connaissance des avantages et limites de l'outil
- . Exercices pratiques sur les différentes utilisations du DDS.

POPULATION CIBLE

Direction Centale Produit, Représentants, vieille concurrentielle

PROGRAMME

1. Présentation de l'outil DDS
2. Source de données DDS : Couverture et limitations
3. Méthodologies DDS
4. Présentation des différents onglets DDS
5. Exercices d'initiation
6. Exercices planification réseau
7. Exercices suivi des ventes par agence
8. Exercices suivi de l'évolution des ventes
9. Exercices dynamic table

Documentation
Supports de cours



CURSUS PRODUIT

Système de réservation ARD web

Durée
g

Pédagogie 

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bfffj

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Se familiariser avec le nouveau outil de gestion des réservations et de ticketing.
- . Maîtriser la création des PNRs, des E-TICKET et des EMD.
- . Maîtriser la gestion des Queues et des rapports de caisse.
- . Gérer les utilisateurs fidelys.

POPULATION CIBLE

Agences des voyages, Personnel d'acceptation
Agents de Ventes et Escales

PROGRAMME

1. Création d'un PNR avec les différents cas particuliers (CHD, INF, UM,)
2. Tarification et émettre un E-TICKET
3. Recherche d'un PNR et d'un E-TICKET
4. Gestion des users Fidelys
5. Création de EMD-S et EMD-A
6. Revalidation et VOID
7. Tarification des billets fidelys
8. Gestion des caisses et des queues

Documentation
Supports de cours



FORMATION GENERALE

30 CURSUS MANAGEMENT

- ffj
- ffj Nffj ffj fffjffj
- ffj ffj
- ffj N
- ffj ffj ffj
- i i
- N ffj ffj
- ffj ffj ffj
- H ti
- i ffj i ffj
- ffj

40 CURSUS INFORMATIQUE

- ffj ti
-
-
- H
- L ti L ffj
- NL g
- L
- H ffj N ti
- N ffj
- H

52 CURSUS LANGUE

- i ffjLHO LH
- i ffjR i ffj
- i ffj i
- i ffj ffj i i
- i LH
- ffj LH
- i LH



CURSUS MANAGEMENT

Leadership

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux
recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Distinguer entre Leadership et Management
- . Connaître les aptitudes nécessaires au Leadership
- . Adapter les différents styles de Leadership

POPULATION CIBLE

Les cadres et les responsables de la compagnie

PROGRAMME

1. Leadership
2. Leadership et Management
3. Aptitudes nécessaires au Leadership
4. Styles de Leadership

Documentation
Supports de cours



CURSUS MANAGEMENT

Gestion des Situations Difficiles

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux
recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Comprendre les mécanismes de communication permettant de générer une relation positive.
- . Maîtriser les fondamentaux de la Gestion des Conflits et de la Gestion du Stress
- . Maîtriser des techniques de Communication Situationnelles

POPULATION CIBLE

Tout le personnel de la compagnie

PROGRAMME

1. Techniques de Communication
2. Comment gérer un conflit
3. Gestion de Stress
4. Gestion des Clients Mécontents

Documentation
Supports de cours



CURSUS MANAGEMENT

Gestion de Crise

Durée
g

Pédagogie

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bfffj

Langues

Conforme aux
recommandations

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Présenter le plan d'Intervention d'Urgence de TUNISAIR
- . Préparer à des situations de crises et tenir à jour le Plan Local d'Urgence.

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, managers d'aéroport ou responsables opérationnels, représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Objet du Plan d'Intervention d'Urgence
2. Chronologie de la Gestion de Crise
3. Intervenants / Organisation de crise
4. Coordination externe
5. Après la crise

Documentation
Supports de cours



CURSUS MANAGEMENT

Qualité SMQ

Durée
g

Pédagogie

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bfffj

Langues

Conforme aux
recommandations

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Connaître les principes de base système de management de la qualité

POPULATION CIBLE

Tout le personnel de Tunisiar

PROGRAMME

1. Historique de la certification ISO et IOSA
2. Système Management de la Qualité SMQ
3. L'amélioration continue des méthodes de gestion de la qualité et leurs outils
4. Sécurité et gestion des activités piste
5. Contrôle qualité

Documentation
Supports de cours

Orientation Client

OBJECTIF DU MANAGEMENT DE LA QUALITÉ EST DE SATISFAIRE AUX EXIGENCES DES CLIENTS



POURQUOI



CURSUS MANAGEMENT

Orientation client

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Expliquer les principes de " l'orienté client" dans le cycle de la qualité

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, managers d'aéroport agent d'acceptation , représentants d'une escale

PROGRAMME

1. Définition du principe de management de la qualité/ que veut dire être "orienté client"
2. Définition de la communication / mécanisme de la communication

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



Formations
Management

CURSUS MANAGEMENT

Management

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Définir les règles de fonctionnement
- . Fixer des objectifs pertinents.
- . Mobiliser les énergies individuelles des membres de l'équipe.
- . Adapter son management à chaque situation.
- . Organiser la délégation pour renforcer l'autonomie au sein de l'équipe.

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Tout le personnel de la compagnie

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS MANAGEMENT

Service qualité

Durée
g

Pédagogie

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues

Conforme aux recommandations

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Savoir maîtriser les notions de Communication pour une maîtrise de Soi et une maîtrise de l'Ecosystème lié au Client
- . Savoir maîtriser des balises comportementales et les appliquer dans le monde professionnel
- . Savoir construire et entretenir une Relation Client

POPULATION CIBLE

Responsables et cadres de la compagnie

PROGRAMME

1. La Compagnie et le Client
2. Le Service au Client
3. Communiquer
4. Balises comportementales pour une communication positive
5. Les pièges dans la Relation Client

Documentation
Supports de cours



CURSUS MANAGEMENT

Gestion de la Relation Clientèle

Durée
g

Pédagogie

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues

Conforme aux recommandations

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Comprendre les enjeux et les principes fondamentaux de la Relation Clientèle.
- . Intégrer la dimension "Relation Client" à son métier
- . Optimiser ses qualités relationnelles et développer un esprit de service.
- . Gérer tous les types de situations et de profil client.

POPULATION CIBLE

les agents en relation directe avec le client

PROGRAMME

1. Définition et enjeux de la Relation Clientèle
2. Optimiser ses qualités relationnelles et développer un esprit de service
3. Comment traiter les différents types de client
4. Comment gérer un client mécontent

Documentation
Supports de cours



CURSUS MANAGEMENT

Network, Fleet and Schedule planning



CURSUS MANAGEMENT

Réglementation Douanière

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Understand how company revenues and profitability depend on the network and fleet plan
- . Learn key market and route forecasting
- . Create a schedule that effectively utilizes aircraft resources
- . Improve aircraft and fleet utilization
- . Implement successful scheduling strategies
- . Review passenger traffic demand, flight schedule data and optimization tools

POPULATION CIBLE

Responsables de la programmation des vols

PROGRAMME

1. Airline Management
2. Air Service Agreements
3. Airline Business models
4. Airline Economics
5. Network Strategy
6. Network Planning/Route Analysis
7. Network Scheduling
8. Fleet Planning

Documentation
Supports de cours

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Maîtriser les régimes douaniers ainsi que les aspects théoriques et pratiques des formalités douanières et du commerce extérieur.

POPULATION CIBLE

Chefs d'escale, managers d'aéroport ou responsables opérationnels, représentants d'une escale et Le personnel concerné par les opérations douanières

PROGRAMME

1. Généralités sur les régimes douaniers
2. Les régimes douaniers de droit commun
3. Le régime de l'admission temporaire
4. Le régime de perfectionnement actif
5. Le régime d'exploitation temporaire
6. Le régime de perfectionnement passif
7. Les régimes de transit
8. Les régimes de stockage: les entrepôts douaniers
9. Les régimes de transformation sous douane

Documentation
Supports de cours

Gestion du Stress

CURSUS MANAGEMENT

Gestion du Stress

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Doter les participants de notions et techniques afin d'améliorer le bien être au travail et assurer une meilleure performance.

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Tout le personnel de la compagnie

Evaluation
O ffj ffj
bfffj

PROGRAMME

1. Introduction
2. Définition du stress
3. Les mécanismes du stress
4. Comment faire face aux différentes situations de stress

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS INFORMATIQUE

Windows

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Maîtriser les fonctionnalités de base de windows7
- . Définir un système d'exploitation
- . Créer des fichiers et des dossiers
- . Installer et utiliser un programme
- . Organiser son travail sous forme d'une arborescence de dossier et de fichier

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Tout le personnel de la compagnie

Evaluation
O ffj ffj
bfffj

PROGRAMME

1. Présentation de Windows 7
2. Les dossiers et les fichiers
3. Installation d'un programme
4. Création et déplacement d'un fichier et d'un dossier
5. Personnaliser un thème Windows 7
6. Panneau de configuration
7. Sécurité : Virus et antivirus
8. Réseau et Internet

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS INFORMATIQUE

Excel I

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Découvrir et maîtriser le logiciel Excel
- . Découvrir la nouvelle interface d'Excel 2010-2007
- . Maîtriser la gestion des classeurs et des feuilles de calculs
- . Concevoir et mettre en forme efficacement et soigneusement des tableaux intégrant des formules.
- . Gérer l'impression des documents et découvrir les graphiques

POPULATION CIBLE

Tout le personnel de la compagnie

PROGRAMME

- . Module 1 : Prise en main de la nouvelle interface d'Excel 2010-2007
- . Module 2 : Gestion des classeurs
- . Module 3 : Saisie des données
- . Module 4 : Gestion des feuilles de calcul
- . Module 5 : Présentation des tableaux
- . Module 6 : Représenter graphiquement un tableau
- . Module 7 : Imprimer un document

Documentation
Supports de cours



CURSUS INFORMATIQUE

Excel II

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Découvrir et maîtriser le logiciel Excel
- . Maîtriser les fonctions, la gestion des classeurs, les feuilles de calculs, les graphiques avec une introduction des tableaux croisés.

POPULATION CIBLE

Toute personne ayant participé au module Excel 1

PROGRAMME

1. Les fonctions préprogrammées :
 - .La fonction minimum/moyenne/maximum
 - .La fonction NBVAL
 - .La fonction si et si imbriqué
 - .Le pourcentage
 - . Liaison entre feuilles de calcul
2. Les graphiques
 - .Les types de graphiques
 - .Création d'un graphique
 - .Mise en forme d'un graphique
 - .Création du tableau croisé dynamique

Documentation
Supports de cours



CURSUS INFORMATIQUE

Word I

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Maîtriser les fonctionnalités de base de Ms Word
Après cette formation le participant sera capable de :
Créer un document et d'appliquer des mises en forme de styles, des symboles, des logos, des dessins et insérer des tableaux et des images

POPULATION CIBLE

Tout le personnel de la compagnie

PROGRAMME

1. Présentation du Word
3. Saisir, traiter et enregistrer un document :
 - . Mise en page d'un document
 - . Appliquer des styles
 - . Les listes numérotées ou à puces
 - . Les bordures et trames
 - . Les retraits, les tabulations et les espacements de lignes et de paragraphes
 - . Insérer un tableau dans un document, Etc...

Documentation
Supports de cours



CURSUS INFORMATIQUE

Word II

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Améliorer la maîtrise des fonctionnalités déjà connues de MS Word
. Manipulation et mise en pratique des fonctionnalités avancées de MS Word

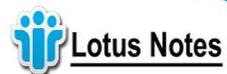
POPULATION CIBLE

Toute personne ayant participé au module Word 1

PROGRAMME

1. Rappel des principales fonctionnalités du Word
2. Présentation du plan du cours et des thèmes à traiter ainsi que l'environnement de travail
3. Création de deux modèles "convocation et suivi activités"
4. Gestion des références et lien hypertexte
5. Préparation de la liste des données et génération des documents publiés.
6. Perfectionnement du document "word" par l'insertion d'images, objets graphiques, et création d'un sommaire
7. Finaliser les mises en page avec entête et pied-page, etc...

Documentation
Supports de cours



CURSUS INFORMATIQUE

Lotus Notes

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Etre capable d'utiliser les outils et les fonctionnalités système de messagerie Lotus Notes
- . Gérer, organiser et maîtriser plus efficacement l'ensemble des options et des paramètres de Lotus Notes

POPULATION CIBLE

Les utilisateurs de Lotus Notes

PROGRAMME

1. Introduction à la messagerie
2. Description de l'environnement Lotus Notes
3. Règles de bon usage
4. Auto-diagnostiquer les fonctionnalités, Etc ...

Documentation
Supports de cours



CURSUS INFORMATIQUE

Power Point

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Maîtriser l'utilisation de l'outil informatique Power Point
- . Organiser des réunions et savoir présenter leurs thématiques en s'appuyant sur des supports informatique

POPULATION CIBLE

Cadres, Gestionnaires, Instructeurs

PROGRAMME

1. Remarques générales relatives à la conception
2. Interface graphique
3. Manipulation des diapositives
4. Gestion de base des présentations
5. Mise en forme du diaporama
6. Insertion des objets (son, image, lien hypertexte...)
7. Animation et transition
8. Exercices, récapitulatifs
9. Quelques présentations orales

Documentation
Supports de cours

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bfffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Maîtriser les fonctionnalités basiques d'utilisation de MS Project
- . Planifier et piloter un projet
- . Gérer les ressources, les dépenses et les coûts
- . Produire les rapports et tableaux de suivi du projet
- . Créer un planning, affecter les ressources et les tâches et suivre leur évolution

POPULATION CIBLE

Toute personne ayant des connaissances de base de l'environnement Widows et une expérience souhaitable dans la planification de projets.

PROGRAMME

1. Introduction au management de projets
2. Présentation de Ms Project
3. Création d'un projet
4. Gestion des tâches
5. Gestion des ressources
6. Planification initiale du projet.

Documentation
Supports de cours



Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

Evaluation
O ffj ffj
bfffj

Langues  

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion comptable et financière ainsi que la vente, la distribution et l'approvisionnement.
- . En cas d'impact d'un module, l'information est mise à jour en temps réel dans l'ensemble des autres modules associés.
- . Garantir la piste d'audit.
- . Analyser l'origine de chaque information.
- . Garantir l'unicité des informations.

POPULATION CIBLE

Les utilisateurs de l'ERP

PROGRAMME

. Construire des applications informatiques (paie, comptabilité, gestion des approvisionnements, achats et stocks, Etc...) de manière indépendante tout en partageant une base de données unique et commune.

Documentation
Supports de cours



CURSUS INFORMATIQUE

Netline

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Permettre aux différentes entités de programmation de la compagnie, de planifier et réguler les vols, ainsi que les activités qui en dépendent.
- . L'utilisation optimale de la solution permettra une diminution et une maîtrise accrue des coûts.

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

.Agents de programmation PN / Régulateurs PN

Evaluation
O ffj ffj
bfffj

PROGRAMME

1. Projet de la programmation Intégrée
2. Plan : garantissant une élaboration optimale du réseau commercial régulier de la compagnie
3. Sched:assurant le développement et la gestion des changements ainsi que les irrégularités du programme commercial
4. Crew: Suivi rigoureux de l'exécution des programmes ainsi que des actes de formation
5. Ops : gestion des irrégularités des défaillances survenant lors de la phase opérationnelle.
6. Flight: Planification des vols au sein de la compagnie
7. Assignement :construction d'un pairing d'une réserve ou immobilisation,création d'un compte PN, Etc...

Langues   

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS INFORMATIQUE

Sky Chain

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Familiarisation au système Cargo Sky Chain

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Personnel FRET

Evaluation
O ffj ffj
bfffj

PROGRAMME

1. Gestion d'un intervenant agent, shipper, gestion vols et gestion embargo
2. Réservation (mask, enquiry...) réservation mail gestion allotement, booking list, extended booking list
3. Emission LTA, traitement caisse, gestion magasin préparation départ vol
4. Consultation d'un vol à l'arrivée
5. localisation des expéditions et livraison marchandise
6. Rapports et statistiques

Langues   

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS INFORMATIQUE

Nomad

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Suivi des conteneurs Tunisair
- . Traitement des vols conteneurisés
- . Gestion des anomalies

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Les Chefs des Escales

Evaluation
O ffj ffj
bfffj

PROGRAMME

1. Présentation du produit
création des ULDS, Processus de stock check
traitement des vols Tu via UCM.
2. Traitement des anomalies MISSING UCM OUT/
IN/FOUND/LOST.
Confirmation UCM out de l'escale d'origine
3. Traitement de l'ajout D'ULD en extra
traitement Missing ULD/Lost ULD/damaged ULD
Repair ULD.

Langues   

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS LANGUE

Anglais Ventes

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Améliorer la communication de l'Agent de vente avec le client à l'agence et de l'opérateur au téléphone.

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Agents de Ventes et opérateurs Call Center

Evaluation
O ffj ffj
bfffj

PROGRAMME

1. Dialogues, exercices, jeux de rôles basés sur:
 - . "Please proceed"
 - . "The language of air travel"
 - . "Telephone English" etc...
2. Exercices en Laboratoire

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
H i

Documentation
Supports de cours



CURSUS LANGUE

LG 001

Anglais PNC



CURSUS LANGUE

LG 012

Anglais Fret

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Améliorer la communication PNC/Passager et la lecture des annonces.

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Personnel Navigant Commercial

Evaluation
H i

PROGRAMME

1. Dialogue, exercices, jeux de rôles basés sur les manuels First Flight et "Thank For Flying with us" (situation en cabine)

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
H i

Documentation
Supports de cours

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Améliorer la communication de l'agent de comptoir fret dans ses transactions avec le passager

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Agent fret

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. Dialogues, exercices, jeux de rôles basés sur "Fast Freight"
2. Exercices en Laboratoire.

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS LANGUE

LG 005

Anglais Escales

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Améliorer la communication Agent/Passager et la lecture des annonces.

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Personnel Passage - Accueil - Litige

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. Dialogues, exercices, jeux de rôles basés sur le manuel Please Proceed et choix de situations.
2. Exercices en Laboratoire.

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS LANGUE

LG 017

Anglais Maintenance

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Consolider les bases de la langue pour une meilleure lecture des manuels de Maintenance

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Personnel de Maintenance Avions

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. Anglais Général
2. Anglais Technique:
 - . Basic Course in Technical English (Graduation Aircraft Documentation Handbook)
3. Exploitation Manuels de Maintenance

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS LANGUE

LG 010

Anglais Catering

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Améliorer la communication entre l'Agent sur la piste et les équipages étrangers.

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Agent Catering piste

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. Pratique de dialogues avec l'équipage étranger concernant la commande des prestations et le choix des menus selon le manuel "Catering With Care"
2. Terminologie alimentaire

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS LANGUE

LG 045

Anglais Général

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

Perfectionnement de la langue anglaise

Durée
g

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Tout le personnel de la compagnie

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. "Streamline"
 - . Niveau 1 : "Departure"
 - . Niveau 2 : "Connection"
 - . Niveau 3 : "Directions"
 - . Niveau 4 : "Destinations"

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS LANGUE

Anglais pour les Cadres

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Améliorer la lecture de la documentation
- . Perfectionner l'Anglais pour permettre une meilleure participation aux réunions internationales

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE
DCOA - IOCC

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. Cours d'anglais pour la lecture de documentation et le langage des réunions internationales

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS LANGUE

Espagnol PNC

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- . Initiation ou recyclage en langue Espagnole

Pédagogie  

Prérequis
i

POPULATION CIBLE
Personnel Navigant Commercial

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. Perfectionnement des connaissances de base et dialogues cabine PNC /PAX
2. Lecture des annonces
3. Dialogues :
 - . "Para Empezar"
 - . "El español en Directo"

Langues 

Conforme aux recommandations 

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS LANGUE

LG 002

Allemand PNC

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Initiation ou recyclage en langue allemande



Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Personnel Navigant Commercial

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. Initiation : Acquisition de connaissances de base de l'Allemand
2. Lecture des annonces Exercices en Laboratoire
3. Recyclage : Dialogue et situations en cabine

Langues

Conforme aux recommandations

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CURSUS LANGUE

LG 003

Italian PNC

Durée
g

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

. Améliorer la communication PNC / Passager et la lecture des annonces.

Pédagogie

Prérequis
i

POPULATION CIBLE

Personnel Navigant Commercial

Evaluation
O ffj ffj
bffj

PROGRAMME

1. Dialogues, exercices, jeux de rôles, annonces.

Langues

Conforme aux recommandations

Recyclage
i

Documentation
Supports de cours



CENTRE DE FORMATION - TUNISAIR-

TEL +216 837 000 / +216 838 300

E-mail : Formation.PS@tunisair.com.tn

Adress : 26 rue de l'Usine Charquia II, 2035 Tunis Cathage