WORLDTRACER®

Système de gestion des litiges bagages par SITA

// ACCUEIL & ESCALE

DURÉE : 35H

WORLDTRACER®
// ACCUEIL & ESCALE

Public concerné	toute personne en charge de créer, modifier, ou consulter des dossiers de litige bagage, ou d'effectuer leur acheminent.
Durée	35h
Sélection	sur dossier & entretien de motivation
Conditions d'admission	- niveau BAC souhaité - bon niveau d'anglais

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À la fin de la formation, le stagiaire sera capable d'utiliser le système de gestion WorldTracer afin de pouvoir créer, modifier, ou consulter les différents dossiers de litiges bagage, et de pouvoir suivre les procédures appropriées pour ré-achemnier les bagages avec les messages adéquats.

DÉROULEMENT DU PROGRAMME

- La convention de Varsovie
- La convention de Montréal
- Le fonctionnement de WORLDTRACER
- La chaîne du traitement des bagages
- Les indemnisations
- La recherche des bagages
- Les dossiers « bagage en excédent », « bagage manquant », « bagage spolié »
- Le suivi, l'évolution et la fermeture des dossiers de litiges
- Les procédures liées au ré-acheminement des bagages
- Les messages
- La consultation, le suivi et la suspension des historiques.