

## Учебный план\*

по программе «Агент по приему заказов на проездные документы»

| № п/п   | Наименование модуля                                                                                         | Академических часов |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Тема 1  | Освоение систем бронирования и продажи авиабилетов                                                          | 6ч                  |
| Тема 2  | Изучение правил оформления проездных документов для различных категорий пассажиров (дети, инвалиды, группы) | 8ч                  |
| Тема 3  | Порядок работы с корпоративными клиентами и программами лояльности                                          | 6ч                  |
| Тема 4  | Правила изменения и аннулирования бронирований                                                              | 8ч                  |
| Тема 5  | Приём заказов по телефону и онлайн                                                                          | 6ч                  |
| Тема 6  | Оформление билетов                                                                                          | 8ч                  |
| Тема 7  | Работа с платёжными системами                                                                               | 6ч                  |
| Тема 8  | Изучение процедур компенсации и возврата средств                                                            | 8ч                  |
| Тема 9  | Тренировка работы с жалобами клиентов по вопросам бронирования                                              | 6ч                  |
| Тема 10 | Оформление отчетной документации по принятым заказам                                                        | 2ч                  |
|         | Практические занятия                                                                                        | 96ч                 |
|         | <b>ИТОГО:</b>                                                                                               | <b>160ч</b>         |

Утверждаю

Директор ООО МПЦ «Феникс» \_\_\_\_\_

Г.В. Котрухов



\* Данный учебный план представлен в ознакомительных целях и не является официальным учебным планом, утверждённым и применяемым организацией