МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ФЕНИКС
ДОВЕРЬТЕСЬ ПРОФЕССИОНАЛАМ!

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
Многопрофильный центр «Феникс»

454080, г. Челябинск, проспект Ленина, дом 81, офис 719
www.centrfenix.ru | info@centrfenix.ru
+7 (351) 216 15 14 | 8 800 700 41 02

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
	ИТОГО:	**160ч**

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