

FORMATION I-RESA RESERVATION (CALL CENTER)

Programme 2026 – Prix : 1 776 € HT, hors frais de déplacement

Objectifs de la formation

- Faciliter l'adaptation des participants dans leur activité professionnelle et favoriser l'accès à un nouvel emploi ou à une montée en compétence.
- Acquérir une maîtrise approfondie de l'outil I-RESA Gestion CRS.
- Être capable d'occuper efficacement les fonctions de :
- Agent de réservation

Public visé

- Professionnels du tourisme, de la réservation et de la distribution.
- Futurs chefs de projet applicatif

Prérequis

- Connaissance de base des outils informatiques.
- Connaissance générale des principes de réservation et de gestion des produits.

Méthodes pédagogiques

- Alternance cours théoriques et cas pratiques sur l'outil I-RESA Gestion.
- Exercices d'application en autonomie avec suivi du formateur.
- Études de cas et mises en situation professionnelle.

Modalités d'évaluation

- Exercices et tests pratiques tout au long de la formation.
- Correction et débrief sous le contrôle du formateur pour valider la compréhension et la mise en pratique.
- Attestation de formation délivrée en fin de session.



Programme détaillé

Jour 1 – Formation Vente – Module 1 (7h00)

Objectif du jour : Maîtriser la création et la gestion initiale des dossiers de réservation.

- Création de dossier : recherche client (B2C, B2B, B2B2C).
- Création de dossier : recherche produit, critères multiples, contre-propositions.
- Ajout de prestations complémentaires/optionnelles.
- Gestion des états de dossiers et du cycle de vie d'une réservation.
- Actions sur les dossiers : délogement, dédommagement, surclassement.
- Saisie des paiements dans un dossier.
- Gestion de l'envoi des documents clients.
- Principe de gestion automatisée des envois.
- Recherche et suivi des documents envoyés.

Jour 2 – Formation Vente – Module 2 (4h00)

Objectif du jour : Savoir gérer la modification et le suivi avancé des dossiers.

- Modification et annulation de dossier.
- Recherche et sélection de dossiers.
- Export des dossiers et traitement dans Excel.
- Recherche de dossiers en échéance (option/solde).
- Gestion des linéaires.
- Gestion des dossiers en liste d'attente.
- Gestion des dossiers sur mesure.

Déroulé type d'une journée de formation (Qualiopi)

Horaire	Séquence pédagogique	Méthode
09h00 – 09h30	Accueil des stagiaires, présentation des objectifs, recueil des attentes	Échanges interactifs
09h30 – 11h00	Partie théorique – fonctionnalités de l'outil	Exposé + démonstration
11h00 – 11h15	Pause café	—
11h15 – 12h30	Mise en pratique – exercices guidés	Travaux pratiques
12h30 – 13h30	Déjeuner	—
13h30 – 15h00	Étude de cas – mise en situation	Simulation + débrief
15h00 – 15h15	Pause	—
15h15 – 16h30	Exercices d'application individuels et en groupe	Pratique supervisée
16h30 – 17h00	Évaluation de la journée, questions/réponses, synthèse	Quiz + feedback

Lieu

Dans vos locaux ou en visioconférence (selon organisation).

Formateur

Expert en outils de réservation CRS, expérience opérationnelle et pédagogique.