

CERTIFICADO

de Estudante

Conferimos a

ITHALO DA SILVA GOMES

a conclusão com sucesso das etapas da Qualificação
Profissional para Call Center, com carga horária de:

150 horas

realizada pela Desenvolve Já.

Maceió-AL

28

de

Dezembro

de

2024

Brenda Santos

Brenda Santos
Diretora de Operações
Junior Achievement Brasil



DESENVOLVE JÁ



JA
Brasil

Membro da JA Worldwide

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Contextualização:

Conduta Básica de Atendimento Receptivo / Siglas IATA de Aeroportos Brasileiros / Procedimentos e Informações para Embarque em Voos (Documentação, Check-in e Bagagem) e para Passageiros Especiais (Gestantes e Passageiros com Necessidades Médicas ou Especiais) / Resolução ANAC 280 / Resolução ANAC 400 / Perfis de Tarifa / Canais de Venda e suas Respectivas Formas de Pagamento / Conceito, Regras e Canais para Solicitação de Reembolso e Remarcação/ Parceria Nacional (Passaredo) / Marketing Codeshare, Operating Codeshare e Interline.

Sistemas:

SABRE Interact - Sistema de Criação e Consulta de Reservas com Voos Nacionais e seus sistemas complementares ()

Prestação de Serviços:

Marcação de Assentos Comuns e Gol+ / Emissão de Bilhetes – Pagante/ Serviços Especiais para PNAE (Passageiros com Necessidades Especiais) / Transporte de Animais Vivos em Voos Domésticos na Cabine (PETC) e no Porão (AVIH) / Menores Desacompanhados – UMR / Conceitos do Assento Extra, Bagagem de Cabine (CBBG) e Bagagem Especial () / Excesso de Bagagem – XBAG / Suporte ao Site / Proteção ao Cliente para as Situações de Contingência e em Casos de Exceções Comerciais / Correção de Nome na Reserva / Situações de acomodação (ACCD) / Honra de tarifa / Isenção de Serviços / Concessões (Waiver) / Reembolso Travel Bank / Upgrade e Downgrade / Remarcação, Antecipação e Postergação.