



QUIZ AMEX AEROPORT QUESTIONS

PROGRAMME DE FIDELITE

- 1) Quel est le nom du programme de fidélité d'Air France ?
Qui peut souscrire ?

- 2) Quel est son coût ?

- 3) Comment nomment-on les points de fidélité ?

- 4) Donnez leur durée de validité

- 5) Expliquez les avantages de cumuler les points :

- 6) Donnez les différents niveaux de la carte de fidélité :

- 7) Comment passe-t-on au niveau supérieur du programme de fidélité ?

- 8) Donnez les avantages pour chaque niveau :
 - *Silver* :

 - *Gold* :

 - *Platinum*

- 9) Citez 3 partenaires du groupe Sky Team

10) Quelle est la différence entre miles statut et vols qualifiants ?

11) Comment puis-je connaître mon solde de vols qualifiants ?

12) Peut-on acheter des miles statut ?

13) Qu'est-ce qu'un vol qualifiant ?

CONDITIONS ET OFFRES COMMERCIALES

14) Quelles sont les conditions pour pouvoir bénéficier de la carte AIR FRANCE KLM AMERICAN EXPRESS GOLD ?

15) Quelles sont les pièces justificatives nécessaires pour valider la demande de carte AIR FRANCE KLM AMERICAN EXPRESS GOLD ?

16) Quelles offres commerciales sont proposées pour le parrainage AIR FRANCE KLM AMERICAN EXPRESS GOLD ?

17) Quelles offres commerciales sont proposées pour la carte AIR FRANCE KLM AMERICAN EXPRESS GOLD ?

18) Quel est le coût d'une carte supplémentaire AIR FRANCE KLM AMERICAN EXPRESS GOLD ?

19) Quel est le montant accordé pour les retraits en espèces fait avec la carte à l'étranger et en France ?

GESTION

- 20) **Lors de l'utilisation de la carte, pouvez-vous indiquer quand le client est débité sur son compte ? Comment se nomme cette opération ?**

- 21) **Pouvez-vous indiquer le plafond de dépenses accordé pour chaque carte American Express?**

- 22) **Où est acceptée la carte American Express? Citez 5 exemples d'enseigne :**

- 23) **Y-a-t-il des frais de gestion pour la carte ? Si oui, indiquer le montant :**

- 24) **Quel est le récapitulatif des dépenses par mois et que comprend-t-il ?**

- 25) **Ce relevé mensuel a-t-il un coût ?**

- 26) **Y-a-t-il un code à faire avec la carte? Si oui, comment obtenir ce code ?**

- 27) **Peut-on faire des retraits d'espèces ?**

- 28) **Comment retrouver son code en cas d'oubli ?**

SECURITE ET ASSURANCES

GARANTIES

29) Quelles sont les garanties qu'offre la carte? Expliquer ces garanties :

30) Quel est le coût des garanties par mois et par carte ?

ASSURANCES

31) Quelles sont les assurances que propose la carte? Quelles garanties couvrent-elles et quels en sont les montants ?

- *ANNULATION ET RETOUR ANTICIPES DES VOYAGES*
- *RETARD, ANNULATION DE VOL OU CORRESPONDANCE MANQUEE (+ de 4 heures)*
- *RETARD DES BAGAGES ENREGISTRES (+ de 6 h de vol aller uniquement 4 h pour platinum et centurion)*
- *PERTE DES BAGAGES ENREGISTRES (+ de 48 h de vol aller uniquement)*
- *DECES ACCIDENTEL*

ASSISTANCES

32) Quelles sont les différentes assistances dont bénéficient les porteurs de la carte?

- *RAPATRIEMENT MEDICAL*
- *FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER*
- *ASSISTANCE NEIGE ET MONTAGNE*

ASSISTANCE FAMILIALE

- **GLOBAL ASSISTANCE**

- **GARANTIE VEHICULE DE LOCATION**

PRIVILEGES ET PROGRAMME DE FIDELITE

- 33) Les cartes AIR FRANCE KLM AMERICAN EXPRESS GOLD permettent certains privilèges. Nommez en 2 et précisez leurs avantages :
- 34) Quel est le barème du programme de fidélité ?
- 35) Pouvez-vous indiquer la validité des points du programme de fidélité ?

SHARE & FLY

- 36) Comment dois-je procéder pour regrouper mes Miles sur un des 2 comptes Flying Blue ?
- 37) Combien de fois puis-je regrouper mes Miles avec le titulaire de la carte supplémentaire ?
- 38) Y-a-t-il un nombre de Miles minimum pour faire un transfert ?
- 39) Le regroupement de Miles s'applique-t-il également aux Miles-Statut ?

- 40) Les Miles du compte Flying Blue du titulaire de ma carte supplémentaire vont expirer. Share & Fly permet-il de prolonger leur validité ?
- 41) Le titulaire de la carte supplémentaire que je veux rattacher à mon compte American Express n'a pas de compte Flying Blue. Que dois-je faire ?

PAIEMENT EN 3 FOIS SANS FRAIS

- 42) En quoi consiste le paiement en 3 fois sans frais ?
- 43) Quels sont les achats concernés par l'option 3 fois sans frais ?
- 44) Y-a-t-il un montant minimum pour payer en 3 fois sans frais ?
- 45) Le paiement en 3 fois sans frais est-il automatique pour tous les achats de billets d'avion AIR FRANCE KLM ?
- 46) Comment puis-je profiter du paiement en 3 fois sans frais ?
- 47) Sur mon compte en ligne, où puis-je retrouver les échéances des transactions passées en 3 fois sans frais ?
- 48) Puis-je également échelonner le règlement des billets d'avion AIR FRANCE KLM par le titulaire de la carte supplémentaire rattachée à mon compte American Express ?
- 49) Une fois la fonction du paiement en 3 fois sans frais activée, quand sont prélevées mes 3 échéances ?

50) Je ne suis pas intéressé par le 3 fois sans frais, ni par les cartes de crédit. Que dois-je faire ?

QUESTIONS ET OBJECTIONS

51) A quoi sert le nom de jeune fille de votre mère sur le bulletin d'adhésion ?

52) Que répondez-vous quand une personne vous dit que les cartes AMERICAN EXPRESS ne sont pas acceptées partout ?

53) Que répondez-vous quand une personne vous dit qu'elle a déjà une carte bleue Visa et quels sont les avantages de la carte AMERICAN EXPRESS ?

54) Que répondez-vous quand une personne vous dit qu'il n'y a pas de puce sur la carte AIR FRANCE KLM AMERICAN EXPRESS GOLD et que ce n'est pas sécurisant ?

55) Que répondez-vous quand une personne vous demande quand elle sera débitée de ses dépenses ? Expliquez le process. :

56) Que répondez-vous quand une personne vous demande comment consulter son compte ?

57) Que répondez-vous quand une personne vous demande le fonctionnement du programme de fidélité ?

58) Que répondez-vous quand une personne vous demande les raisons de se voir refuser une carte AMERICAN EXPRESS ? Quel est le délai d'obtention d'une carte AMERICAN EXPRESS après acceptation du dossier ?

59) Que répondez-vous quand une personne vous demande si elle doit ouvrir un compte bancaire pour avoir la carte AMERICAN EXPRESS ?

60) Que répondez-vous quand une personne vous demande des renseignements sur le fonctionnement de la carte supplémentaire AMERICAN EXPRESS ?

61) Que répondez-vous quand une personne vous demande la procédure d'annulation ?

62) Que répondez-vous quand une personne vous dit « je voyage beaucoup, ma carte VISA est internationale » ?