

AGENT D'ESCALE

140heures

Public concerné

Toute personne en charge de la gestion des passagers

Validation

Délivrance d'une attestation de qualification

Objectifs

- Connaître l'environnement professionnel lié à la fonction
- Être capable d'effectuer l'enregistrement des passagers et leur embarquement
- Connaître les obligations réglementaires en matière de sûreté et de sécurité du transport aérien
- Savoir mettre en œuvre les techniques relationnelles avec les passagers

Programme

Environnement professionnel

- L'organisation des transports
- Le cadre juridique général dans les transports
- Les modes de transport

Opérations techniques escales

- La gestion des flux de passagers et l'orientation
- L'enregistrement
- La gestion de l'embarquement

ALTEA

- Procédures d'enregistrement
- Procédures spécifiques
- Simulations d'enregistrement

Techniques relationnelles

- Les bases de la communication,
- La relation de face-à-face
- Gestion des situations difficiles et la gestion des flux de personnes
- La réponse aux demandes et aux attentes
- La communication au sein d'une équipe
- L'entreprise et son image
- Sensibilisation PMR
- Conseil en image personnelle et professionnelle
- Interculturalité

Géographie

- Les régions et les villes françaises
- L'Europe : géographique physique et politique
- L'Union Européenne / l'espace Schengen : construction et histoire, objectifs et rôle politique, rôle économique, réalité actuelle, géographie humaine mondiale

- Les principales routes aériennes, les flux de voyageurs

Anglais aéroportuaire

- Les termes techniques aéroportuaires
- Révisions des expressions les plus courantes et des formules de politesse
- Mises en situation d'annonces et d'accueil client

Formations réglementées

- Stage de sensibilisation au transport des marchandises dangereuses catégorie 9 IATA : personnel chargé du traitement des voyageurs
- Formation relative à la sûreté aéroportuaire module 11.2.3.8 : personnel d'enregistrement, d'accompagnement et d'accueil des passagers
- 11.2.6.2 : formation des personnes autres que les passagers qui doivent bénéficier d'un accès sans escorte aux zones de sûreté à accès réglementé

Co-activité

- Rappel de la réglementation des aires de trafic (code l'aviation civile)
- Les risques de la circulation en zone aéroportuaire
- Les différents intervenants sur le site
- Les règles de conduite
- Les précautions à prendre
- Les règles à respecter

Techniques de recherche d'emploi

- CV et lettre de motivation
- Entraînement aux entretiens de recrutement

Le + **camas**

- + Méthode pédagogique active et innovante permettant aux apprenants d'être acteurs de la formation
- + Formateurs professionnels du métier pour vous apporter une réelle expertise
- + Des formations complètes sur les plans théorique et pratique.