



# ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS AÉRIEN ET MARITIME

## // FORMATION DIPLÔMANTE

DURÉE : 2070H

**Public concerné** toute personne désirant devenir agent d'escale ou agent d'accueil

**Durée** 2070 heures

**Sélection** sur dossier, entretien de motivation et test d'anglais

**Conditions  
d'admission** - BAC ou niveau BAC  
- bon niveau d'anglais  
- bonne présentation

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 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

### DÉROULEMENT DU PROGRAMME

#### Module 1

- Métier et formation

#### Module 2

- Outils informatiques

#### Module 3

- Communication en français

#### Module 4

- Environnement professionnel

#### Module 5

- Comportements et attitudes professionnels

#### Module 6

- Communication en anglais

#### Module 7

- Approche client

#### Module 8

- Interaction en situation professionnelle

#### Module 9

- Mesures de sûreté

#### Module 10

- Marchandises dangereuses

•

#### Module 11

- Procédures de pré-départ

#### Module 12

- Embarquement et départ

#### Module 13

- Activités d'accueil en milieu de travail (stage 1)

#### Module 14

- Premiers secours

#### Module 15

- Communication en espagnol

#### Module 16

- Service durant la croisière

#### Module 17

- Ventes de produits à bord

#### Module 18

- Procédures d'urgence aériennes

#### Module 19

- Procédures d'urgence maritimes

#### Module 20

- Arrivée et débarquement

#### Module 21

- Recherche d'emploi

#### Module 22

- Intégration au milieu de travail (stage 2)

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS AÉRIEN ET MARITIME  
// FORMATION DIPLÔMANTE