



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