

AGENT D'ESCALE + HÔTE-SSE D'ACCUEIL

// FORMATION QUALIFIANTE

Public concerné toute personne voulant se former au métier d'agent d'escale et d'accueil d'une clientèle internationale

Sélection sur dossier, entretien de motivation & test d'anglais

Conditions d'admission - niveau BAC souhaité
- casier judiciaire vierge
- bon niveau d'anglais

DÉROULEMENT DU PROGRAMME

AGENT D'ESCALE

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

ALTÉA

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

Techniques relationnelles

- Les bases de la communication
- La relation de face à face
- La 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
- La valorisation de l'image de marque de l'entreprise
- 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 aéroportuaire
- Révisions du lexique d'expressions les plus courantes et des formules de politesse
- Mises en situation d'annonces et d'accueil client en langue anglaise

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 trafics (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

ACCUEIL AÉROPORTUAIRE

Information des clients et de leurs accompagnants

- Information générale des clients lors des départs, arrivées et correspondances
- Les différents services de l'aérogare
- Les vols, les éventuels problèmes d'exploitation et les consignes à respecter
- Les moyens de transport à disposition au départ de l'aéroport

Accompagner et assister les passagers, accompagnants et clients

- Utiliser les outils de la chaîne libre-service (bornes, portiques, etc.)
- Les irrégularités commerciales en enregistrement

Les services d'assistance à l'aéroport

- Les entreprises spécialisées dans l'accueil VIP
- Les différents types de clientèle
- L'accueil personnalisé
- Les services + : transfert aéroport, enlèvement et livraison de bagages, location d'une voiture avec chauffeur

Accueillir et prendre en charge dans les meilleures conditions les personnes à mobilité réduite en aéroport

- Représentation du handicap
- Identifier les approches sociologiques du handicap
- Présenter les différents types de handicap
- Connaître les 4 grandes familles de déficience
- Méthode d'accompagnement
- Définir les différents niveaux d'accompagnement et d'aide
- Écoute et observation : communication verbale et non verbale
- Prise en charge d'une personne en situation de handicap
- Passage sécurité
- Rassurer et savoir répondre aux interrogations
- Mises en situation
- Transfert dans l'avion et à la sortie
- Transfert du fauteuil vers le siège et autres aides
- Accessibilité et réflexion sur les espaces d'accueil adaptés