

# AGENT D'ESCALE

## // ACCUEIL & ESCALE

DURÉE : À DÉFINIR

**Public concerné** - Compagnies aériennes, personnels au sol et autres contributeurs  
- Autorités et administrations aéroportuaires  
- Professionnels des métiers au sol

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- maîtriser tous les aspects et responsabilités du poste
- effectuer les enregistrements et les embarquements des passagers
- connaître toutes les règles et obligations en matière de sécurité et sûreté aéroportuaire
- appliquer les techniques relationnelles avec les passagers

### DÉROULEMENT DU PROGRAMME

#### Environnement professionnel

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

#### Opérations techniques d'escale

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

#### 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 aérienne

- Les pays et leurs capitales
- Géographie physique et politique
- Géographie humaine mondiale
- Les flux migratoires et les principales routes aériennes
- Les fuseaux horaires

#### Marchandises dangereuses

- Stage de sensibilisation au transport des marchandises dangereuses catégorie 9 IATA : personnel chargé du traitement des voyageurs

#### Anglais aéroportuaire

- Les termes techniques aéroportuaires
- Révisions du lexique d'expressions les plus courantes
- Mises en situation d'annonces et d'accueil client en langue anglaise

#### Perfectionnement en anglais

- Révision des bases
  - » Les bases de la conjugaison, de la syntaxe, de la grammaire, et du vocabulaire
- Communication et expression orale
  - » Exprimer la possession, identifier des objets, demander et donner des avis sur les couleurs, les objets personnels, etc.
  - » Offrir, accepter, refuser, actions habituelles, le futur et le passé
  - » Demander pour savoir et pour obtenir des informations, etc.
  - » Exprimer des comparaisons, des désirs, les propos d'autrui
  - » Utiliser un lexique commercial, professionnel et métier

- L'utilisation de l'anglais au quotidien
  - » Faire une rencontre, une description, une réservation
  - » Se présenter, demander un conseil, un itinéraire

#### Sûreté aéroportuaire

- Environnement aéroportuaire
- Les différents articles prohibés en cabine et en soute
- Contrôle de concordance à l'enregistrement et avant l'embarquement
- Mise en œuvre de la protection des cartes d'embarquement
- Les différents acteurs de la sûreté du transport aérien
- L'attitude à adopter en présence d'un colis ou d'un bagage abandonné
- Les objectifs des mesures de sûreté
- Les différents titres de transport
- Les acteurs internationaux, nationaux et locaux en matière de sûreté

#### Réservation / billetterie : AMADEUS

##### AMADEUS AIR

- Présentation et historique des GDS
- Recherche d'informations (pays, formalités, compagnies, etc.)
- Les disponibilités et la réservation
- Les modifications et annulations
- La tarification aérienne
- Émission du billet électronique

##### AMADEUS RAIL

- Présentation des lignes et des produits SNCF
- Les disponibilités et la réservation
- Les modifications et annulations
- La tarification et l'émission du billet
- Rail international

##### AMADEUS HOTEL

- Informations sur les hôtels et les chaînes hôtelières
- Les disponibilités et la réservation
- Les conditions tarifaires

##### AMADEUS CAR

- Informations sur les loueurs de véhicules
- Les disponibilités et la réservation
- Les conditions tarifaires
- Les formats d'émission du voucher

#### Enregistrement des passagers : ALTÉA

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

#### Image professionnelle

- Retour d'image
- Présentation individuelle
- Axes d'amélioration
- Impact de la première impression
- Amélioration de son apparence et de son

attitude

#### Litiges bagages : WORLDTRACER

- Les conventions de Varsovie et de Montréal
- Le fonctionnement, et la chaîne du traitement des bagages
- Les indemnisations et la recherche des bagages
- Les bagages en excédent, manquant, ou spolié
- Le suivi, l'évolution et la fermeture du dossier de litiges
- Les procédures liées au réacheminement des bagages
- La consultation, le suivi et la suspension des historiques.

#### Co-activité

- Rappel de la réglementation des aires de trafic
- Les risques de la circulation en zone aéroportuaire
- Les différents intervenants sur le site
- Les règles de conduite et les précautions à prendre

#### 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'aéro-port
  - » 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 de l'accueil VIP
  - » Les différents types de clientèle
  - » Les services + : transferts, enlèvement et livraison de bagages, chauffeur, etc.
- Accueillir et prendre en charge dans les meilleures conditions les personnes à mobilité réduite en aéroport
  - » Représentation du handicap
  - » Identifier les approches sociologiques
  - » Méthode d'accompagnement
  - » Les différents niveaux d'accompagnement et d'aide
  - » Écoute et observation
  - » Prise en charge d'une personne
  - » Passage sécurité
  - » Rassurer et savoir répondre