

AGENT D'ESCALE

Agent d'accueil des voyageurs

140 Heures

Public concerné

Toute personne souhaitant d'obtenir les compétences professionnelles pour devenir Agent d'escale

Pré-requis

- Niveau BAC souhaité
- Casier judiciaire vierge (dans le cadre de l'obtention du badge aéroportuaire)
- Aisance relationnelle et sens commercial
- Bonne présentation et un bon niveau dans au moins une langue étrangère

Modalités

Formation dispensée en distentiel, en classe virtuelle

- Classique 9h-16h du lundi au vendredi
- Cours du soir

Évaluation

Examen final, encadré par un jury professionnel (un QCM, une mise en situation et un test sous ALTÉA)

Objectifs

- Accueillir, informer, assister et orienter les passagers
- Effectuer l'enregistrement et l'embarquement
- Mettre en œuvre les procédures de sécurité et de sûreté du transport aérien

Prix et délais accès

1 500€

1 session par mois nous consulter

Accès PMR nous consulter

Programme

ACCUEILLIR, INFORMER, ASSISTER ET ORIENTER LES PASSAGERS DANS UNE AÉROGARE

L'accueil

- Identifier le client et analyser la situation
- Accueil des passagers des attendants et des accompagnants
- Accueil de la clientèle privilégiée
- Accueil des passagers à particularités
- La multiculturalité
- Les passagers en correspondance.

L'information

- Information des passagers, des attendants et des accompagnants sur les départs, les arrivées, les formalités, les services spécialisés
- Information des autres services.

L'assistance

- Assistance de la clientèle privilégiée, des passagers à particularité
- Assistance complémentaire
- Traitement des situations non conformes
- Les passagers en correspondance.

L'orientation

- Orientation vers les services spécialisés, vers les différents moyens de transport
- Orientation vers les correspondances
- Orientations des passagers et/ou des véhicules

vers les lieux d'embarquement.

EFFECTUER L'ENREGISTREMENT ET L'EMBARQUEMENT DES PASSAGERS AVEC ALTÉA DC-CM

Préparation du poste de travail d'enregistrement

Prise en charge du passager

- Accueil des passagers au comptoir.

Contrôle de l'enregistrement

- Contrôle de la validation du titre
- Vérification de la concordance entre les éléments de tarification et la situation du voyageur
- Prise en compte des souhaits du client
- Acceptation des bagages
- Prise en compte des excédents
- Saisie d'informations sur ALTÉA DC-CM
- Émission de la carte d'embarquement
- Information du passager sur les conditions d'embarquement
- Traitement des passagers à particularité
- Les passagers en correspondance.

L'embarquement

- Accueil des passagers à l'embarquement
- Diffusion des annonces
- Mise en place de l'affichage

AGENT D'ESCALE

Agent d'accueil des voyageurs

140 Heures

Programme

- Remise des documents d'information au personnel de bord.

Gestion de l'embarquement

- Décompte des passagers embarqués
- Les passagers en correspondance
- La chronologie des tâches
- Recherche des passagers manquants
- Contrôler documents et bagages.

METTRE EN OEUVRE DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ

Sécurité des biens et des personnes

- Application des règles de sécurité
- Les procédures d'évacuation
- Vérification du poste de travail.

Contrôle documentaire

- Vérification des titres d'identité et de la conformité des documents passagers
- Application des règles relatives aux bagages ou objets abandonnés, aux produits interdits ou dangereux, aux passagers refoulés aux contrôles, aux restrictions d'accès réservés.
- Concordance bagages/passagers.

Situations dégradées ou de crise

- Application des consignes spécifiques
- Collecte et transmission d'informations à partir

- d'un message téléphonique
- Restitution des informations auprès des services extérieurs.

Initiations aux premiers secours

- Application des consignes d'alerte
- Réconfort des victimes dans l'attente des secours
- Relayer les informations à l'équipe de secours.

FORMATIONS RÉGLEMENTÉES

- Sûreté - 11.2.3.8
- Sûreté - 11.2.6.2
- Marchandises dangereuses - DGR 9

CO-ACTIVITÉ

- Réglementation des aires de trafics
- Les risques de circulation
- Les différents intervenants sur le site
- Les règles de conduite
- Les précautions à prendre
- Les règles à respecter.

MULTI-MODALITÉ

- L'accueil des voyageurs dans le transport maritime et ferriviaire
- Les billets multi-modaux.

Le +

- + 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 et un réseau d'entreprises partenaires pour faire décoller votre carrière.