

PROGRAMME DE FORMATION

AGENT D'ESCALE COMMERCIAL

Public concerné : Tout public

Durée : 116 heures théoriques (en salle de formation)

Sélection : tests de sélection et entretien de motivation

Conditions d'admission : - être âgé de 18 ans minimum - niveau CAP-BEP souhaité – casier judiciaire vierge pour l'obtention du titre de circulation aéroportuaire

Moyens pédagogiques : - salle de formation – alternance des méthodes pédagogiques – projection du cours de référence par vidéoprojecteur – matériel de simulation

Validation : - formation qualifiante au métier – examens continus d'aptitude – mise en pratique

Financement : - financement individuel – financement aidé (pôle emploi, mission locale, conseil régional, etc...)

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES ET COMPETENCES VISEES

- Être capable de mettre en œuvre les procédures d'accueil, d'enregistrement, d'embarquement et de débarquement des passagers et leurs bagages.
- Communiquer efficacement en fonction des typologies d'utilisateurs.
- Identifier les bonnes pratiques d'accompagnement des utilisateurs.

CONTENU PEDAGOGIQUE DETAILLE

ENVIRONNEMENT AEROPORTUAIRE

- Définition de la coactivité
- Culture générale aéroportuaire (historique, fuseaux horaires, espace Schengen...)
- Acteurs de l'environnement aéroportuaire
- Contexte réglementaire du transport aérien
- Les utilisateurs du transport aérien (surréservation, retard, annulation...)
- Acteurs de l'exploitation d'un vol

OPERATIONS TECHNIQUES

- Rôle et fonction de l'agent d'escale
- Procédure de l'exploitation d'un vol
- Affichage des vols (enregistrement et embarquement)
- Finalisation des groupes passagers avant check-in
- Rédaction d'un dossier de vol
- Gestion d'un plan de cabine et préparation des vols

ANGLAIS AEROPORTUAIRE

- Mise en situation professionnelle
- Réalisation des annonces aéroportuaires

TECHNIQUES RELATIONNELLES

- Différents moyens de communication
- Typologie d'utilisateurs
- Gestion des conflits
- Gestion du stress - Adaptation du mode de communication

LOGICIEL ALTEA CM (Customer Management)

- Présentation du logiciel
- Opérations courantes (enregistrement, lien entre passagers...)
- Autres opérations (embarquement, correspondances...)
- Fin de la chaîne (clôture de vol...)

MODULES CONTRIBUTEURS

- 11.2.6.2 Sensibilisation badge
- 11.2.3.8 : Vérification de concordance entre passagers et bagages
- 11.2.3.7 : Protection de l'aéronef

MARCHANDISES DANGEREUSES (IATA Module)

- Réglementation du transport de MD destinée au personnel chargé du traitement des voyageurs