

AGENT D'ESCALE COMMERCIAL

Formation professionnelle métier – Accueil et assistance des passagers en environnement aéroportuaire

Objectifs (professionnels)

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ✓ Assurer l'accueil, l'information et l'assistance des passagers tout au long de leur parcours aéroportuaire, dans un environnement multiculturel et multilingue.
- ✓ Gérer les opérations d'escale liées aux départs et aux arrivées des vols, en veillant à la fluidité des embarquements et débarquements ainsi qu'au respect des procédures opérationnelles.
- ✓ Garantir la qualité de service et la satisfaction des passagers en répondant à leurs besoins et en assurant une prise en charge adaptée aux différentes situations rencontrées.
- ✓ Traiter les incidents, les situations imprévues et les réclamations en appliquant les procédures appropriées et en maintenant un haut niveau de professionnalisme.
- ✓ Appliquer et faire respecter les règles de sûreté, de sécurité et de conformité réglementaire en vigueur dans l'environnement aéroportuaire
- ✓ Communiquer et collaborer efficacement avec les passagers, les équipages, les compagnies aériennes et les différents acteurs de la plateforme aéroportuaire afin de contribuer au bon déroulement des opérations de transport aérien.

La formation

Formation professionnelle métier permettant l'acquisition des compétences opérationnelles du métier d'Agent d'Escale, dans les domaines de l'accueil, de l'assistance aux passagers et des opérations d'escale aéroportuaire.

Catégorie

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Public

Le public concerné est : salariés, demandeurs d'emploi, étudiants et personnes en reconversion professionnelle souhaitant travailler dans le secteur aéroportuaire

Prérequis

Les conditions d'accès sont :

- Être âgé d'au moins 18 ans

- Avoir un casier judiciaire vierge
- Niveau exigé : anglais B1/B2
- Savoir lire, écrire et parler le français

Durée

Cette formation se déroulera en 135 heures en présentiel sur une durée totale de 4 semaines

Dates : en fonction des sessions de formation (sessions toutes les 4 semaines)

Lieu

La formation a lieu au centre de formation IETA AERO situé 1 rue du Commandant MOUCHOTTE 94390 ORLY

Tarif

Cette formation est dispensée pour un coût de 2600 euros nets de taxe — TVA non applicable (art. 261-4-4 A CGI).

Modalités et délais d'accès

- Etude dossier de candidature (préinscription)
- Entretien de positionnement

L'inscription est réputée acquise lorsque : elle a été contractualisée par les 2 parties et la convocation envoyée.

Les délais d'accès à l'action sont : au minimum de 10 jours après validation de l'inscription et au plus tard dans les 45 jours après validation de l'inscription

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Méthodes et outils pédagogiques

Méthodes pédagogiques : apports théoriques en salle, travaux pratiques sur le logiciel de gestion des départs Altea CM en salle informatique, études de cas, mises en situation professionnelle, jeux de rôle et simulations opérationnelles

Supports pédagogiques : tous nos supports sont imprimés et accessibles en PDF

Prise en compte du handicap : Formation accessible aux personnes en situation de handicap (selon la nature du handicap), avec aménagements et adaptations au cas par cas. La référente handicap est à disposition pour toute question avant, pendant ou après la formation à l'adresse mail suivante : admin@ietaaero.fr (le délai de réponse est de 48 heures maximum – jours ouvrés)

Éléments matériels de la formation

Salle de formation : Télévision • Paperboard • Ordinateurs

Documentation : réglementation en vigueur, protocoles d'accueil

Compétences des formateurs

La formation sera assurée par : des formateurs ayant au moins 5 années d'expérience dans le secteur aéroportuaire et / ou un diplôme dans le secteur du tourisme

Contenu (135 HEURES)

MODULE 1 Accueillir et assister les passagers

Objectifs pédagogiques :

- Accueillir et informer les passagers en français.
- Identifier les attentes et besoins des passagers.
- Assister les passagers dans leurs démarches aéroportuaires.
- Gérer les flux de passagers et les situations d'affluence.

MODULE 2 : Gérer les opérations d'embarquement et de débarquement

Objectifs pédagogiques :

- Contrôler et valider les cartes d'embarquement et documents de voyage.
- Organiser et fluidifier l'embarquement et le débarquement des passagers.
- Appliquer les règles de priorité et de sûreté.
- Gérer les situations spécifiques (passagers en retard, surbooking).

MODULE 3 : Assister les passagers en cas de problème

Objectifs pédagogiques :

- Traiter les incidents liés aux bagages (perdus, retardés, endommagés).
- Réagir aux conflits et aux situations stressantes.
- Appliquer les procédures d'urgence et gérer les imprévus...

MODULE 4 : Appliquer les règles de sûreté et de sécurité en zone aéroportuaire

Objectifs pédagogiques :

- Appliquer les procédures de contrôle et restrictions d'accès.
- Identifier et signaler les comportements suspects.
- Respecter les consignes de sûreté spécifiques à son poste (11.2.6.2 / 11.2.3.8 / 11.2.8)
- Comprendre et appliquer les principes du CBTA 7.5 (Competency-Based Training and Assessment) – Fonction 4, conformément à l'approche IATA

MODULE 5 : Communiquer efficacement en anglais en milieu aéroportuaire

Objectifs pédagogiques :

- Accueillir et assister les passagers en anglais.
- Expliquer clairement les consignes et répondre aux demandes spécifiques.
- Interagir avec l'équipage et les partenaires aéroportuaires en anglais.

Suivi et évaluation

Exécution de l'action

Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action sont :

- Feuilles de présence émargées par les stagiaires et le formateur
- Réponses aux évaluations formatives et sommatives
- Évaluation des acquis en fin de session
- Enquêtes de satisfaction à chaud et froid

Modalités d'évaluation des résultats (ou d'acquisition des compétences)

Les moyens mis en place pour déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances et compétences précisées dans les objectifs sont :

- Questions écrites (QCM...)
- Cas pratiques
- Mise en pratique
- Etude de cas

Évaluation finale

L'évaluation finale est réalisée en interne par l'organisme de formation. Elle prend la forme d'une mise en situation professionnelle, d'une étude de cas et d'un entretien, afin de mesurer l'acquisition des compétences opérationnelles visées par la formation.

Modalités de sanction

Un certificat de réalisation est délivré par l'organisme de formation à la fin de la formation

Une attestation de fin de formation et une attestation des compétences acquises sont remises au stagiaire, sous réserve de son assiduité et de la réussite aux évaluations prévues.

Le plus de IETA AERO

Votre carrière décolle avec nous : un accompagnement à l'emploi !

Bénéficiez d'un coaching personnalisé, d'un accès à nos partenaires recruteurs et d'une veille active sur les meilleures opportunités du secteur aéroportuaire.

Notre engagement :

Mobilisation du réseau de partenaires

- Mise en relation avec nos partenaires employeurs du secteur aéroportuaire (sous réserve des besoins en recrutement).
- Envoi de candidatures spontanées qualifiées auprès de nos partenaires.
- Organisation ponctuelle de job-datings ou de sessions de recrutement partenaires.